

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
<b>Fachkompetenzen</b>							
Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	E/B red.	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.	erstellt selbstständig vollständige Unterlagen	hat Vorgehensplan selbstständig formuliert	Vorgehensplan enthält mindestens drei Elemente aus Verkaufs- oder Beratungsgespräch	erläutert das strukturierte Vorgehen beschreibt, wie und wo die erforderlichen Informationen beschafft werden nennt die wichtigsten Punkte für eine schriftliche Notiz →weitere Punkte möglich
Kundengespräch führen	1.1.1.2	E/B	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.	geht auf Kundenbedürfnisse ein	hört ruhig zu	greift Ideen und Probleme auf und fragt nach	geht auf Kundenbedürfnisse ein hört ruhig zu greift Ideen und Probleme auf und fragt nach →weitere Punkte möglich
Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	E/B	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.	verwendet geschlossene Fragen zum richtigen Zeitpunkt	verwendet offene Fragen für die Bedürfnisabklärung	erkennt vorgebrachte Bedürfnisse und fasst sie richtig zusammen	verwendet geschlossene Fragen zum richtigen Zeitpunkt verwendet offene Fragen für die Bedürfnisabklärung erkennt vorgebrachte Bedürfnisse und fasst sie richtig zusammen →weitere Punkte möglich
Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	E/B	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	erkennt Kaufmotive des Kunden und geht darauf ein	bringt überzeugende Vorschläge	bringt passende Argumente	erkennt Kaufmotive des Kunden / der Kundin und geht darauf ein bringt überzeugende Vorschläge bringt passende Argumente →weitere Punkte möglich
Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten	1.1.2.2	E/B	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.	erfasst Kundenbedürfnisse stichwortartig	sie sind vollständig erfasst und richtig geordnet	Kundenwünsche sind für andere nachvollziehbar	erfasst Kundenbedürfnisse stichwortartig und holt Einverständnis beim Kunden ein Bedürfnisse sind vollständig erfasst und geordnet Kundenwünsche sind für andere nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	E/B red.	Ich erkenne selbstständig Kunden- und andere Anspruchsgruppen und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	erkennt selbstständig Kunden- und andere Anspruchsgruppen	charakterisiert Kunden- und andere Anspruchsgruppen mit eigenen Worten	Unterschiede sind durch branchenkundige Personen nachvollziehbar	erkennt selbstständig Kunden- und andere Anspruchsgruppen charakterisiert Kunden- und andere Anspruchsgruppen mit eigenen Worten Unterschiede sind durch branchenkundige Personen nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	E/B	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.	erklärt Kollegen worauf er bei Umgangsformen jeweils achtet und wie er sich anpasst	schildert das Verhalten in verschiedenen Situationen einer Drittperson anschaulich	verhält sich in praktischen Situationen angepasst	begrüsst und verabschiedet Kunde freundlich verhält sich den praktischen Situationen angepasst beschreibt die wichtigsten Aspekte des Umgang mit Kunden erklärt Kollegen, worauf er bei Umgangsformen jeweils achtet und wie er sich anpasst In- & Outfit →weitere Punkte möglich

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	E/B	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.	verhält sich bei der Aufnahme kundenfreundlich	erkennt das Problem und sucht nach Lösungen	leitet Beschwerde weiter	verhält sich bei der Aufnahme kundenfreundlich erkennt das Problem und sucht nach Lösungen erläutert das weitere Vorgehen dem Kunden →weitere Punkte möglich
Beschwerden formulieren	1.1.3.3	E/B	In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die richtigen Worte. Ich bringe mein Anliegen sachlich vor.	macht verständliche Formulierungen	argumentiert sachlich aufgrund erkennbarer Zusammenhänge	Ideen zum weiteren Vorgehen vorhanden	formuliert im Ton sachlich und anständig strukturiert in Einstieg, Sachlage, Schlussteil erwähnt wesentliche Punkte erklärt Zusammenhänge; begründet Abläufe / Vorgehen umreisst oder schlägt Lösungsansätze vor; signalisiert Offenheit für weitere Lösungen →weitere Punkte möglich
Dienstleistungen kennen	1.2.1.1	E/B	Ich erstelle selbstständig für meinen Lehrbetrieb eine Liste mit drei bis fünf zentralen Dienstleistungen. Diese Liste enthält: • die Serviceleistungen • die genaue Beschreibung des Kundennutzens. 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.	erstellt Liste mit mindestens 3 Dienstleistungen selbstständig	genaue Beschreibung des Kundennutzens in allen Fällen liegt vor	sinnvolle Auswahl der Dienstleistungen getroffen	nennt mindestens 3 Dienstleistungen erläutert in allen Fällen genaue Beschreibung des Kundennutzens trifft kundenbezogene Auswahl der Dienstleistungen →weitere Punkte möglich
Kundendatei erklären	1.2.1.2	E/B	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.	erklärt wichtigste Elemente der Kundendatei	erklärt Wert der Kundeninformation spontan	zählt 5 richtige Argumente auswendig auf	erklärt wichtigste Elemente der Kundendatei erklärt Wert der Kundeninformationen spontan zählt 5 richtige Argumente auf →weitere Punkte möglich
Kundendatei führen	1.2.1.3	E/B	Ich kann eine Kundendatei nach Vorlage selbstständig führen. Sie hat den Zweck, die Kunden optimal zu betreuen, das heisst, alle Datensätze sind vollständig.	führt Kundendatei selbstständig	Aktualität ist jederzeit sichergestellt	erfasst alle Datensätze innert vorgegebener Frist vollständig	beschreibt das Vorgehen zur Sicherstellung der Aktualität beschreibt die selbstständige Führung der Kundendatei →weitere Punkte möglich
Servicequalität beurteilen	1.2.1.4	E	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.	erstellt Auflistung der Servicequalitäten selbstständig	legt Blatt mit vorher festgelegter Anzahl Beurteilungskriterien an	liefert nachvollziehbare Beurteilung mit Vorschlag zur Verbesserung der Servicequalität	kann Stärken der eigenen Firma überzeugend darstellen erkennt vorhandenen Handlungsbedarf liefert nachvollziehbare Beurteilung mit Vorschlag zur Verbesserung der Servicequalität →weitere Punkte möglich

**Kriterienkatalog**

**Branche Handel**

**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Produkte und Dienstleistungen kennen	1.2.2.1	E/B	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.	anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschrieben	vorher festgelegte Anzahl einzelner Produkte eingebracht	innert vorgegebener Zeit erfüllt	kennnt die drei wichtigsten Produkte / Dienstleistungen beschreibt deren Produktion / Erstellung erläutert deren Kundennutzen erklärt deren Position/Wert im Markt →weitere Punkte möglich
Produkte und Dienstleistungen vorstellen	1.2.2.2	E/B red.	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.	Produkte/Dienstleistungen selbstständig vorgestellt	mindestens 3 verschiedene Arten der Vorstellung angewendet	inhaltlich jeweils korrekt und kundengerecht vorgestellt	beschreibt Produkte / Dienstleistungen anschaulich setzt bereitstehendes Material zur Veranschaulichung ein macht spontan eine Skizze erklärt anhand anderer, besser bekannter Produkte / Dienstleistungen →weitere Punkte möglich
Verkaufsformen kennen	1.2.2.3	E/B	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.	zeigt bei nicht alltäglichen Dienstleistungen/Produkten selbstständig Vor- und Nachteile von Verkaufsformen auf	mindestens 3 Verkaufsformen sind je vollständig	bietet Lösungen zur Nachteilsminderung an	zeigt bei nicht alltäglichen Dienstleistungen / Produkten selbstständig Vor- und Nachteile von Verkaufsformen auf mindestens 3 Verkaufsformen sind je vollständig; bietet Lösungen zur Nachteilsminderung an →weitere Punkte möglich
Nutzen der Produkte/ Dienstleistungen aufzeigen	1.2.2.4	E/B	Mit eigenen Worten zeige ich bei gängigen Produkten oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes oder Geschäftsbereichs anschaulich auf, • wo man sie verwendet • welche besonderen Eigenschaften sie besitzen (was ist das Besondere?) • welchen Nutzen sie bringen. Dabei beziehe ich mich auf konkrete Kundenbedürfnisse.	bezieht Aussagen auf konkrete Kundenbedürfnisse	legt Anwendungsbereich klar dar	hebt Kundennutzen mit besonderen Eigenschaften hervor	bezieht Aussagen auf konkrete Kundenbedürfnisse legt Anwendungsbereich klar dar hebt Kundennutzen mit besonderen Eigenschaften hervor →weitere Punkte möglich
Kunden überzeugen	1.2.2.5	E/B	In einem Kundengespräch kann ich unsere Dienstleistungen oder unsere Produkte mit zutreffenden und auf die Wünsche des Kunden ausgerichteten Argumenten präsentieren.	verwendet auf das Produkt/die Dienstleistung zutreffende Argumente	setzt auf Kundenwünsche ausgerichtete Argumente ein	präsentiert Argumente angemessen und überzeugend	verwendet auf das Produkt / die Dienstleistung bezogen zutreffende Argumente setzt auf Kundenwünsche ausgerichtete Argumente ein argumentiert angemessen und überzeugend →weitere Punkte möglich
Konkurrenzprodukte kennen	1.3.1.1	E/B	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.	nennt die wichtigsten Dienstleistungen/Produkte eines Mitbewerbers	zeigt bei der Sortimentspolitik Übereinstimmung und Unterschiede auf	zeigt bei den Leistungen gegenüber dem Kunden überzeugend Übereinstimmung und Unterschiede auf	nennt die wichtigsten Dienstleistungen / Produkte eines Mitbewerbers zeigt bei der Sortimentspolitik Übereinstimmung & Unterschiede auf zeigt bei den Leistungen dem Kunden überzeugend Übereinstimmung und Unterschiede auf →weitere Punkte möglich

# Kriterienkatalog

# Branche Handel

# mündliche Prüfung

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Zusatznutzen gegenüber Konkurrenzprodukten aufzeigen	1.3.1.2	E	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.	nennt bei drei gängigen Leistungen Zusatznutzen	erklärt Unterschiede gegenüber der Konkurrenz spontan und plausibel	benennt Mitbewerber und Vergleichsprodukte	nennt bei drei gängigen Leistungen Zusatznutzen erklärt Unterschiede gegenüber der Konkurrenz spontan und plausibel benennt Mitbewerber und Vergleichsprodukte →weitere Punkte möglich
Einwände entkräften	1.3.2.1	E/B	Ich nenne die drei geläufigsten Einwände gegen das Hauptprodukt oder die Hauptdienstleistung meines Lehrbetriebes und kann sie sachlich entkräften.	beschreibt Hauptprodukt oder -dienstleistung verständlich	begründet Auswahl Hauptprodukt oder -dienstleistung	hat die drei geläufigsten Einwände sachlich entkräftet	<b>zählt die 3 häufigst genannten Einwände gegen das Hauptprodukt / die Hauptdienstleistung auf</b> <b>kennt die entsprechenden Argumente (Vorteile), um die Einwände zu entkräften</b> <b>stellt sich den Einwänden eines Gesprächspartners und geht darauf ein</b> <b>erkennt die Wir</b> <b>→weitere Punkte möglich</b>
Im Kundengespräch Einwände entkräften	1.3.2.2	E	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.	bleibt während dem Kundengespräch ruhig	zeigt Verständnis für Anliegen Kunden	weist sachlich auf Eigenschaften der Produkte/Dienstleistungen hin	bleibt während des Kundengesprächs ruhig zeigt für das Anliegen des Kunden Verständnis weist sachlich auf die Eigenschaften der Produkte/Dienstleistungen hin bringt kundenbezogene Argumente zur Einwandentkräftung ein
Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit	1.4.1.1	E/B	Ich kann mit eigenen Worten erläutern, was das Leitbild meines Lehrbetriebes für meine Arbeit konkret bedeutet.	nennt vorgegebene Anzahl Gründe für ein Leitbild	formuliert Zusammenhänge zur eigenen Arbeit	bringt konkrete Argumente zur Umsetzung ein	nennt vorgegebene Anzahl Gründe für ein Leitbild formuliert Zusammenhänge zur eigenen Arbeit bringt konkrete Argumente zur Umsetzung ein
Einstellung des Lehrbetriebes gegenüber ihren Mitarbeitern und gegenüber deren Führung	1.4.1.2	E/B	Ich kann selbstständig meinen Lehrbetrieb nach den folgenden Gesichtspunkte präsentieren: • seine grundsätzliche Stellung zu Anliegen der Mitarbeiter/innen hinsichtlich Entlohnung, persönlicher Entwicklung, sozialer Sicherheit und Mitbestimmung • seine wesentlichen Grundsätze der Mitarbeiterführung • seine Vorstellungen hinsichtlich der technischen Entwicklung. Meine Ausführungen sind für einen Laien verständlich.	nimmt für einen Laien verständlich Stellung zu Anliegen der Mitarbeiter/innen hinsichtlich Entlohnung, persönlicher Entwicklung, sozialer Sicherheit und Mitbestimmung	führt in der selbstständigen Präsentation wesentliche Grundsätze der Mitarbeiterführung auf	bringt seine Vorstellungen hinsichtlich der technischen Entwicklung ein	nimmt für einen Laien verständlich Stellung zu Anliegen der Mitarbeitenden führt im Gespräch wesentliche Grundätze der Mitarbeiter-Führung an bringt seine Vorstellungen hinsichtlich der technischen Entwicklung ein
Leistungswirtschaftliche Ziele kennen	1.4.2.1	E/B	Ich lege mit eigenen Worten einer branchenunkundigen Person dar, was unser Betrieb erreichen will; und zwar auf den Gebieten - Produkte oder Dienstleistungen - Marktstellung - der Kundenbeziehung - oder andere Aspekte des Betriebes	legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb erreichen will auf dem Gebiet Produkte oder Dienstleistungen	legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb erreichen will auf dem Gebiet Marktstellung	legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb erreichen will auf dem Gebiet der Kundenbeziehung oder anderer Aspekte	umschreibt Unternehmensziel bezüglich der Produkte / Dienstleistungen nennt Zielsetzung des Lehrbetriebes auf dem Gebiet der Marktstellung formuliert Zielsetzungen des Lehrbetriebes im Hinblick auf die Kundenbeziehung oder anderer Aspekte

**Kriterienkatalog**

**Branche Handel**

**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Finanzwirtschaftliche Ziele kennen	1.4.2.2	E	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.	zeigt Bedeutung finanzwirtschaftlicher Ziele auf	nennt zwei verschiedene Kennzahlen des Lehrbetriebes	erklärt Aussagekraft dieser beiden Kennzahlen	erklärt 2 bis 3 Kennzahlen legt den Nutzen von Kennzahlen für den Betrieb einfach dar erklärt Massnahmen zur Verbesserung von Kennzahlen →weitere Punkte möglich
Finanzwirtschaftliche Ziele umsetzen	1.4.2.3	E	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.	nennt drei Massnahmen zur Zielerreichung und begründet diese	begründet die Auswirkungen auf den eigenen Arbeitsplatz	verwendet überzeugende Argumentationen	nennt Massnahmen zur Zielerreichung und begründet diese begründet Auswirkungen von Massnahmen auf den eigenen Arbeitsplatz verwendet überzeugende Argumente →weitere Punkte möglich
Qualitätssicherungssystem kennen	1.4.3.1	E	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.	erläutert das betriebliche Qualitätssicherungssystem	begründet Auswahl der drei gewählten Dienstleistungen / Produkte	formuliert anhand dreier Dienstleistungen / Produkte schriftlich die Auswirkungen der Qualitätssicherung auf die Firma	erläutert das betriebliche Qualitätssicherungssystem anhand von Beispielen begründet Auswahl der gewählten Beispiele (Produkte / Dienstleistungen) beschreibt Auswirkungen der Qualitätssicherung auf die Firma →weitere Punkte möglich
Ziele erreichen	1.4.4.1	E/B	Wenn ich eine etwas umfangreichere Aufgabe bekomme, gehe ich systematisch vor. Ich plane meine Arbeit. Dabei benutze ich die "Sechs-Stufenmethode": 1. Information 2. Planung 3. Entscheidung 4. Realisation 5. Kontrolle 6. Auswertung. Sofern meine Berufsbildnerin diese Vorgehensweise nicht kennt, erkläre ich sie. Sofern im Betrieb eine andere Methodik (Vorgehensweise) zur Arbeitsplanung benutzt wird, verwende ich diese.	wählt und begründet angewandte Vorgehensweise	geht gemäss gewählter Methode systematisch vor und erklärt die Vorgehensweise	kann die Vorgehensweise anhand eines vorgegebenen Beispiels umsetzen	wählt und begründet angewandte Vorgehensweise geht gemäss gewählter Methode systematisch vor und erklärt die Vorgehensweise kann die Vorgehensweise anhand eines Beispiels umsetzen →weitere Punkte möglich
Ziele für die Teamleistung festlegen	1.4.4.2	E/B red.	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. 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.	hat drei mögliche Ziele selber festgelegt	hat diese Ziele selbstständig verständlich schriftlich formuliert	Formulierung erfüllt Anforderung bezüglich Qualität und Zeit	beschreibt mögliche Ziele begründet Wahl dieser Zielsetzungen beschreibt angestrebten Nutzen dieser Zielsetzungen →weitere Punkte möglich
Informationskanäle benützen zur Branchenentwicklung	1.5.1.1	E/B	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.	kennt Möglichkeiten verschiedener Informationskanäle	hat drei Beiträge von verschiedenen Anbietern ausgewählt und gibt sie anhand von Notizen mit eigenen Worten wieder	sie sind gut strukturiert und inhaltlich korrekt	kennt Möglichkeiten verschiedener Informationskanäle fasst eine Information mündlich korrekt und gut strukturiert zusammen →weitere Punkte möglich

# Kriterienkatalog

# Branche Handel

# mündliche Prüfung

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Branchenentwicklung beurteilen	1.5.1.2	E	Von zwei verschiedenen von mir gefundenen Beiträgen kann ich anschaulich erläutern, weshalb sie für meinen Betrieb oder meine Arbeit wichtig sind.	kann anhand Beitrag 1 anschaulich erläutern weshalb sie wichtig sind	kann anhand Beitrag 2 anschaulich erläutern weshalb sie wichtig sind	Bezug zum Lehrbetrieb oder der Arbeit ist in beiden Fällen gegeben	erläutert anhand eines Beispiels anschaulich die Wichtigkeit für die Branche / die Firma erkennt Bezug zum Lehrbetrieb und / oder zur eigenen Arbeit →weitere Punkte möglich
Kurzfristige Veränderungen der Branche aufzeigen	1.5.1.3	E/B	Einer branchenfremden Person kann ich anschaulich zwei Veränderungen aufzeigen, die in meiner Branche jetzt gerade stattfinden oder in unmittelbarer Zukunft eintreten könnten.	zeigt anschaulich zwei mögliche kurzfristige Veränderungen auf	begründet seine Wahl	nennt mögliche Konsequenzen für die Branche	kennt die Aktualitäten in der Branche (technische / politische Entwicklungen, Konkurrenz usw.) zeigt zwei Veränderungen verständlich auf und erklärt deren Ursachen Auswahl der Veränderungen ist bedeutend und nachvollziehbar erkennt Konsequenzen für die Branche →weitere Punkte möglich
Längerfristige Veränderungen der Branche aufzeigen	1.5.1.4	E	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.	erläutert zwei mögliche langfristige Veränderungen	begründet seine Wahl	nennt mögliche Konsequenzen für die Branche	erläutert zwei mögliche langfristige Veränderungen begründet seine Wahl nennt mögliche Konsequenzen für die Branche →weitere Punkte möglich
Mit Informationen umgehen	1.5.1.5	E	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.	unterscheidet wichtige von unwichtigen Informationen	begründet die Auswahl der gewählten Gesichtspunkte	begründet seine Auswahl der Informationen	unterscheidet wichtige von unwichtigen Informationen begründet Auswahl der Informationen ergänzt Begründung mit zwei konkreten Gesichtspunkten →weitere Punkte möglich
Organigramme interpretieren	1.6.1.1	E	Ich kann selbstständig konkrete Organigramme, beispielsweise aus Geschäftsberichten interpretieren. Anhand der Organigramme kann ich sagen, wie • Informationswege laufen • wer für wen verantwortlich ist (Kontrollspanne) • welches eine Stabsstelle ist, d.h. interne Dienste, die nicht das eigentliche Geschäft ausmachen wie z.B. das Sekretariat in einer Schule • welches Linienstellen sind, die das Hauptgeschäft ausmachen wie z.B. die Schulklassen mit den Schülern und Lehrpersonen	erklärt Informationswege und zeigt wer für wen verantwortlich ist	eruiert Stabsstellen und erklärt deren Funktion	eruiert Linienstellen und erklärt deren Funktion	erklärt Informationsweg und zeigt auf, wer für wen verantwortlich ist identifiziert Stabsstellen und erklärt deren Funktion eruiert Linienstellen und erklärt deren Funktion →weitere Punkte möglich
Arbeitsabläufe beschreiben	1.6.1.2	E/B	In einem Flussdiagramm gebe ich betriebliche Abläufe wie beispielsweise • eine Auftragsabwicklung • den Zahlungsverkehr mit den branchenüblichen Zeichen vollständig wieder.	erklärt das selber erstellte, vollständige Flussdiagramm	die verwendeten Zeichen sind branchenüblich	die Schnittstellen sind erkannt	nennt die notwendigen Schritte zum Abschluss dieser Gesprächssituation (3-5 Schritte je nach Situation, z.B. Orientierung Vorgesetzter, Erstellung Aktennotiz / Telefonnotiz, Vermerk Kundendatei, Versand Unterlagen usw.) kann das weitere Vorgehen begründen →weitere Punkte möglich

**Kriterienkatalog**
**Branche Handel**
**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Arbeitsabläufe analysieren	1.6.1.3	E/B	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.	nennt mindestens drei Gesichtspunkte und begründet deren Auswahl	hat zwei kleinere Arbeitsabläufe anhand eines Gesichtspunktes durchleuchtet und erklärt was besonders gut ist	hat zwei kleinere Arbeitsabläufe anhand eines Gesichtspunktes durchleuchtet und erklärt was zu verbessern wäre	versteht Flussdiagramme zu lesen nennt Kriterien für die Beurteilung eines Arbeitsablaufes erkennt gut gestaltete Arbeitsabläufe kann Verbesserungsvorschläge formulieren →weitere Punkte möglich
Betriebliche Vorschläge einbringen	1.6.1.4	E/B	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.	unterbreitet Ideen oder Vorschläge	diese sind geeignet, betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen	kann seinen Vorschlag begründen	unterbreitet Ideen oder Vorschläge zeigt auf, wie diese geeignet sind, betriebliche Ziele besser zu erreichen kann Vorschläge begründen →weitere Punkte möglich
Waren / Dienstleistungen	1.7.1.1	E/B	Ich kann die verschiedenen Güter und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes nach gängigen Kriterien in einer Tabelle übersichtlich einteilen.	Wählt Produkte und Dienstleistungen aus dem Lehrbetrieb als Beispiele aus	Ordnet die Beispiele richtig den einzelnen Kriterien zu	Erstellt eine übersichtliche Tabelle	wählt anschauliche Produkte / Dienstleistungen aus dem Lehrbetrieb als Beispiele aus ordnet diese Beispiele richtig unterstützt die Beschreibung mit einer anschaulichen Skizze →weitere Punkte möglich
Bedeutung des Handels	1.7.2.1	E/B	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.	Beschafft die Informationen selbständig aus seriösen Quellen	Erklärt in einer geeigneten Form (mündlich, schriftlich, zeichnerisch, usw.)	Die Bedeutung des Handels für die schweizerische Wirtschaft kommt deutlich zum Ausdruck	umschreibt die Bedeutung des Handels anhand selber gewählter Beispiele stellt Informationen in die richtigen Zusammenhänge begründet seinen Gedankengang →weitere Punkte möglich
Gründe für den Import	1.8.1.1	E/B	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.	Nennt alle vier Argumente	Zählt pro Argument zwei passende Beispiele auf	Die Beispiele sind praxisnah, also auf die schweizerischen Verhältnisse bezogen	nennt vier Argumente zählt pro Argument zwei passende Beispiele auf bezieht die Beispiele praxisnah auf die schweizerischen Verhältnisse →weitere Punkte möglich
Export bedingt Import	1.8.1.2	E	Anhand eines vorgegebenen Beispiels eines Produktes (z.B. aus meinem Lehrbetrieb) kann ich die Aussage „Export bedingt Import“ einem neuen oder unerfahrenen Mitarbeiter verständlich und nachvollziehbar erklären.	erklärt das Branchenkundewissen zu dieser Aussage	das Beispiel wird mit dem Branchenkundewissen einleuchtend verknüpft	Die Aussage ist für unerfahrene Mitarbeiter verständlich und nachvollziehbare	erläutert das Branchenkundewissen zu dieser Aussage verknüpft ein Beispiel mit dem Branchenkundewissen Aussage ist für unerfahrende MA verständlich und einleuchtend →weitere Punkte möglich
Tarifäre und nicht-tarifäre Handelshemmnisse	1.8.1.3	E/B	Ich erkläre mündlich in wenigen Minuten den Unterschied zwischen tarifären und nichttarifären Handelshemmnissen und gebe dazu Beispiele aus der Praxis.	Trägt seine mündlichen Erklärungen in wenigen Minuten klar und gut verständlich vor	Wählt je einpraxisbezogenes und passendes Beispiel	Der Unterschied ist für die Ansprechpersonen nachvollziehbar	trägt seine Erläuterungen klar und verständlich vor wählt je ein praxisbezogenes und passendes Beispiel Unterschied ist für Ansprechpersonen nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Auswirkungen von Handelshemmnisse kennen	1.8.1.4	E	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.	Wählt einen aktuellen, zum Thema passenden Presstext aus	Zählt sowohl positive wie auch negative Auswirkungen auf	Die Aussagen sind nachvollziehbar	erläutert Auswirkungen anhand eines vorgegebenen Beispiels zählt sowohl positive als auch negative Auswirkungen auf Aussagen sind nachvollziehbar →weitere Punkte möglich

**Kriterienkatalog**
**Branche Handel**
**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
World Trade Organization WTO	1.8.2.1	E	Ich kann mittels einer einfachen Zeichnung die Grundprinzipien und die Inhalte der Welthandels-Organisation WTO darstellen und meinem Ausbilder nachvollziehbar erklären.	Zeichnet eine übersichtliche Skizze	Berücksichtigt alle wichtigen Punkte bezüglich Grundprinzipien und Inhaltel	Erklärt das Bild kurz und für den Ausbilder nachvollziehbar	erstellt eine übersichtliche Skizze berücksichtigt alle wichtigen Punkte bezüglich Inhalte und Grundprinzipien erklärt anhand der Skizze kurz und nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Europäische Union EU	1.8.2.2	E	Ich kann mittels einer einfachen Zeichnung den Aufbau und die Tätigkeitsgebiete der EU darstellen und meinem Lehrmeister erklären.	Zeichnet eine übersichtliche Skizze	Berücksichtigt alle wichtigen Punkte des Aufbaus und der Tätigkeitsgebiete	Erklärt das Bild kurz und nachvollziehbar	erstellt eine übersichtliche Skizze berücksichtigt alle wichtigen Punkte zu Aufbau und Tätigkeitsgebiete erklärt anhand der Skizze kurz und nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Zukunft der EU	1.8.2.3	E	Ich kann mögliche Chancen und Gefahren von EU-Erweiterungen (neue Mitgliedstaaten) für die schweizerische Wirtschaft aufzählen und dabei angeben, wie die Schweiz meiner Meinung nach auf die einzelne Chance oder Gefahr reagieren soll.	Nennt drei Chancen und drei Gefahren	Die Chancen und Gefahren stehen im Zusammenhang mit der schweizerischen Wirtschaft	Vertritt die eigene Meinung (im Bezug auf die Reaktionsmöglichkeiten)	nennt Chancen und Gefahren verknüpft Chancen und Gefahren nachvollziehbar mit der schweizerischen Wirtschaft vertritt die eigene Meinung zu den Reaktionsmöglichkeiten verständlich →weitere Punkte möglich
Die Handelskette	1.9.1.1	E/B	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.	Skizziert die Handelskette für das gewählte Produkt korrekt dar	Ordnet den Stufen der Handelskette die richtigen Aufgaben zu und erklärt diese für eine Nicht-Fachperson überzeugend	Platziert den Lehrbetrieb korrekt in der Handelskette	erklärt die Handelskette für ein bestimmtes Produkt nennt die Merkmale und Aufgaben der einzelnen Stufen platziert den Lehrbetrieb korrekt in der Handelskette erklärt für einen Laien plausibel →weitere Punkte möglich
Zusammenarbeit in der Handelskette	1.9.1.2	E	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 und zeige auf, welches die Vor- und Nachteile für meinen Lehrbetrieb sind.	Zählt alle Beziehungen zwischen dem Lehrbetrieb und den andern Betrieben in der Handelskette auf	Kann bei jeder Beziehung erklären, ob es sich um eine Abhängigkeit oder um eine Zusammenarbeit handelt	Erklärt, welches die Vor- und Nachteile jeder Beziehung für den Lehrbetrieb sind.	erkennt richtig, um welche Form der Zusammenarbeit es sich handelt zählt jeweils einen Vor- und einen Nachteil für die beteiligten Betriebe auf Aussagen sind logisch nachvollziehbar und überzeugend →weitere Punkte möglich
Funktionen des Handels	1.9.2.1	E/B	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.	Argumentiert über die Bedeutung des Handels für die Kunden	zeigt die von Handelsbetrieben erfüllten Funktionen in den Argumente klar auf	bringt die Argumente während der Diskussion in einem passenden Zusammenhang folgerichtig ein	argumentiert über die Bedeutung des Handels sachlich und fair zeigt die von Handelsbetrieben erfüllten Funktionen in den Argumenten klar auf bringt die Argumente in einem passenden Zusammenhang folgerichtig ein →weitere Punkte möglich
Zukunft des Handels	1.9.2.2	E	Ich erkläre, wie sich der Handel in der Vergangenheit entwickelt hat und wie er sich in Zukunft entwickeln könnte, indem ich drei Funktionen nenne, die meiner Meinung nach gegenüber früher an Bedeutung gewonnen haben. Ich unterstütze meine Aussagen mit Beispielen aus der Praxis.	Zählt drei Funktionen des Handels auf	erklärt nachvollziehbar, warum die gewählten Funktionen an Bedeutung gewinnen	wählt praxisnahe Beispiele für die Erklärung, die sich auf die gewählten Funktionen beziehen	zählt drei Funktionen des Handels auf legt nachvollziehbar dar, warum die gewählten Funktionen an Bedeutung gewonnen haben wählt praxisnahe Beispiele, die sich auf die gewählten Funktionen beziehen →weitere Punkte möglich

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Betriebsformen	1.9.2.3	E	Ich kann die verschiedenen Betriebsformen des Handels aufzählen und erklären, welche Betriebsform(en) meine Lehrbetrieb hat.				nennt verschiedene Formen des Gross- und Detailhandels kann die typischen Merkmale der einzelnen Betriebsformen nennen erklärt, welche Betriebsform eigener Lehrbetrieb hat →weitere Punkte möglich
Sortimentsaufbau kennen	1.10.1.1	E/B	Ich erläutere einem Mitarbeiter den Sortimentsaufbau des Lehrbetriebes. Dazu verwende ich die Fachausdrücke, die ich mit Hilfe von Beispielen erkläre.	Wählt zwei geeignete Beispiele aus	Erklärt die Strukturen mit Hilfe einer grafischen Darstellung korrekt	Erläutert den Begriff Sortimentsaufbau für einen unerfahrenen Mitarbeiter verständlich	erläutert den Sortimentsaufbau des Lehrbetriebs verwendet Fachausdrücke und erklärt diese mit Hilfe von Beispielen →weitere Punkte möglich
Sortimentspolitik	1.10.1.2	E/B	Ich kann die Sortimentspolitik meines Lehrbetriebes selbständig beurteilen.  Dazu erstelle ich eine Liste mit den verschiedenen Faktoren, die die Sortimentspolitik beeinflussen. Dann bewerte ich deren Wichtigkeit und den Einfluss auf das Sortiment. Am Schluss ziehe ich meine Schlussfolgerungen über die Qualität der Sortimentspolitik meines Lehrbetriebes.	erstellt eine Liste mit den wichtigsten Einflussfaktoren	erkennt den jeweilige Einfluss der Faktoren auf die Sortimentspolitik und deren Wichtigkeit korrekt	zieht nachvollziehbar die Schlussfolgerungen über die Qualität der Sortimentspolitik	nennt wichtigste Einflussfaktoren erkennt den Einfluss der Faktoren auf die Sortimentspolitik und deren Wichtigkeit korrekt zeigt nachvollziehbar die Schlussfolgerungen über die Qualität der Sortimentspolitik →weitere Punkte möglich
Marken	1.11.1.7	E	Die drei Markentypen sind mir bekannt. 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.	Erklärt die drei Markentypen korrekt	Zeigt überzeugend anhand des Beispiels auf, wie Markentyp und Kundenzielgruppe zusammen hängen	Zeigt überzeugend anhand des Beispiels auf, welchen Zusammenhang die Wahl des Markentyps und die Sortimentspolitik zu einander haben	nennt die Bezugsquellen beschreibt verschiedene Kriterien die für die Wahl eines Lieferanten eine Rolle spielen können begründet nachvollziehbar, welche Kriterien stärker gewichtet werden →weitere Punkte möglich
Verpackung	1.11.1.6	E/B	Ich analysiere die Verpackung eines Produktes meines Lehrbetriebes darauf, ob die Anforderungen von vier selbstgewählten Kriterien erfüllt sind .  Meine schriftlich festgehaltenen Schlussfolgerungen gebe ich mündlich und klar verständlich meinem Ausbilder weiter.	Wählt selbstständig vier passende Kriterien aus und beschafft sich die nötigen Informationen	Erkennt korrekt, ob die Verpackung die nötigen Kriterien erfüllt	Gibt die notierten Schlussfolgerungen mündlich klar und verständlich weiter	kann die Rechenformel anwenden erklärt die für die Bestellung entscheidenden Bestände korrekt rechnet den Bestellzeitpunkt für das Beispiel richtig aus →weitere Punkte möglich
Bezugsquellen	1.10.2.1	E/B	Für Produkte aus meinem Lehrbetrieb nenne ich meinem Ausbilder die Bezugsquellen (Lieferanten). Danach erkläre ich nachvollziehbar, welche Kriterien für die Zusage an die Lieferanten die entscheidende Rolle gespielt haben.	Nennt die richtigen Bezugsquellen	Beschreibt verschiedene Kriterien, die für die Wahl der Lieferanten eine Rolle spielen können	Begründet nachvollziehbar, welche Gesichtspunkte im vorliegenden Beispiel entscheidend sind	wählt drei Faktoren aus, die für die Einkaufsmenge aus dem Beispiel wichtig sind bestimmt die Einkaufsmenge auf Basis der gewählten Faktoren korrekt vermittelt die Entscheidung überzeugend →weitere Punkte möglich
Bestellzeitpunkt	1.10.2.2	E/B	Ich kann anhand eines Beispiels aus dem Lehrbetrieb den richtigen Zeitpunkt für eine Bestellung bestimmen und die dafür entscheidenden Bestände erklären.	Erklärt die für die Bestellung entscheidenden Bestände korrekt	Skizziert ein Diagramm und unterstützt damit seine Erklärungen	Rechnet den Bestellzeitpunkt für das Beispiel richtig aus	gibt die Bedeutung der drei wichtigsten Lagerkennzahlen korrekt wieder berechnet ein vorgegebenes Beispiel korrekt interpretiert die Resultate richtig →weitere Punkte möglich

**Kriterienkatalog**

**Branche Handel**

**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Einkaufsmenge	1.10.2.3	E	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.	Wählt drei Faktoren aus, die für die Einkaufsmenge des Beispiels wichtig sind	bestimmt die Einkaufsmenge auf der Basis der gewählten Faktoren korrekt	Vertritt die Entscheidung überzeugend	nennt die vier Bestandteile der Lagerkosten erläutert diese anhand eines Beispiels Aussagen sind einfach und verständlich →weitere Punkte möglich
Lagerkennzahlen	1.10.3.1	E/B	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.	Gibt die Bedeutung der drei wichtigsten Lagerkennzahlen korrekt wieder	Berechnet die vorgegebenen Beispiele korrekt	Interpretiert die Resultate richtig	beschreibt alle drei wesentlichen Ziele mit eigenen Worten zeigt anhand des gewählten Beispiels auch die Zielkonflikte auf Informationen sind für einen unerfahrenen MA nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Lagerkosten	1.10.3.2	E	Ich gebe die vier Bestandteile der Lagerkosten korrekt wieder. Einem Kollegen erkläre ich diese einfach und verständlich anhand eines selbst gewählten Beispiels.	Zählt die vier Bestandteile korrekt auf	die Erklärungen sind einfach und verständlich	Nennt pro Bestandteil ein passendes Beispiel	erklärt die Begriffe in eigenen Worten verständlich und korrekt begründet die Notwendigkeit für eine Inventur nachvollziehbar zählt fünf Gründe für Inventurdifferenzen auf →weitere Punkte möglich
Ziele der Lagerhaltung	1.10.3.3	E/B	Ich beschreibe einer Nicht-Fachperson die drei wesentlichen Ziele der Lagerhaltung und die auftretenden Zielkonflikte in eigenen Worten und nachvollziehbar anhand eines selbstgewählten Beispiels.	Beschreibt alle drei wesentlichen Ziele mit eigenen Worten	Zeigt anhand des gewählten Beispiels auch die Zielkonflikte auf	Die Informationen sind für eine Nicht-Fachperson nachvollziehbar	nennt die wichtigsten Fachausdrücke erläutert diese mit Hilfe von Praxisbeispielen erklärt für einen neuen Mitarbeiter verständlich und nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Inventar und Inventur	1.10.3.4	E/B	a) Ich kann die Begriffe „Inventur und Inventar“ in eigenen Worten verständlich erklären. b) Ich begründe die Notwendigkeit für eine Inventur nachvollziehbar.c ) Ich zähle auswendig fünf mögliche Gründe für Inventurdifferenzen auf.	Erklärt die Begriffe in eigenen Worten verständlich und korrekt	Begründet die Notwendigkeit für eine Inventur nachvollziehbar	Zählt fünf Gründe für Inventurdifferenzen auf	zählt die in einem EAN-Code enthaltenen Informationen auf erklärt die Wichtigkeit von Strich-Codes für den Handel Ausführungen sind für eine Nicht-Fachperson nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Waren lagern	1.10.3.5	E/B	Ich kann wichtige Fachausdrücke zum Thema Lagerhaltung einem Laien nachvollziehbar und mit Hilfe von anschaulichen Beispielen aus der Praxis erklären.	Erklärt alle wichtigen Fachausdrücke	Erklärt Sie für einen Laien verständlich und nachvollziehbar	Wählt treffende Praxisbeispiele aus	nennt die wichtigsten Aufgaben des Spediteurs erläutert diese nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Strich-code für die Warenbewirtschaftung (engl. Barcode)	1.10.3.6	E	a) Ich kann die in einem EAN-Code enthaltenen Informationen aufzählen. b) Ich erkläre einer Nicht-Fachperson mündlich die Wichtigkeit von Strich-Codes für den Handel. Falls mein Lehrbetrieb einen Strich-Code in der Warenbewirtschaftung einsetzt, stütze ich meine Erklärung auf dieses Beispiel.	Zählt die im Code vorhandenen Informationen anhand eines Mastercodes korrekt auf	Erklärt einer Nicht-Fachperson die Wichtigkeit von Strich-codes für den Handel	Zeigt den Nutzen für die Warenbewirtschaftung im Lehrbetrieb korrekt nachvollziehbar auf	erläutert den Weg vom Produzenten zum Konsument mündlich nachvollziehbar wählt ein geeignetes Produkt aus als Beispiel zeigt korrekt die einzelnen Tätigkeiten der Logistik auf →weitere Punkte möglich
Aufgaben der Spedition	1.10.4.1	E/B	Ich erkläre die wichtigsten Aufgaben des Spediteurs korrekt in eigenen Worten.	Nennt die Speditionsfirmen, mit denen der Lehrbetrieb zusammenarbeitet	Beschafft sich selbständig Informationen über die Tätigkeit dieser Speditionsfirmen	Erklärt nachvollziehbar die Aufgaben der Speditionsfirmen mit Hilfe der gesammelten Informationen	erklärt den Begriff "just in time" verständlich zeigt die Vorteile des Prinzips am konkreten Beispiel nachvollziehbar auf zeigt Probleme der Umsetzung am Beispiel nachvollziehbar auf →weitere Punkte möglich

**Kriterienkatalog**

**Branche Handel**

**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Aufgaben der Logistik	1.10.4.2	E/B	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.	Stellt den Weg vom Produzenten bis zum Konsumenten anhand eines selbstgewählten Produktes dar	Zeichnet den Weg übersichtlich	Zeigt korrekt die einzelnen Tätigkeiten der Logistik auf	beschreibt verständlich einen logischen Verkehrsweg, den die Ware nehmen soll wählt einen geeigneten Verkehrsträger aus begründet die getroffene Lösung nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Just in time	1.10.4.3	E	Ich kenne den Fachbegriff „just in time“ und kann ihn erklären.  Ich kann anhand eines Beispiels aus meinem Lehrbetrieb nachvollziehbar aufzeigen, wo bei der Umsetzung des „just in time“-Prinzips von der Theorie in die Praxis die Vorteile liegen und wo Probleme auftauchen können.	Erklärt den Begriff „just in time“ verständlich	Zeigt am konkreten Beispiel auf, welche Vorteile das "just in time"-Prinzip hat	Zeigt am konkreten Beispiel auf, welche Nachteile das "just in time"-Prinzip hat	erklärt stichwortartig Bedeutung und Inhalt von Incoterms wählt aus mehreren Incoterms jeweils ein für Käufer und Verkäufer ideales aus begründet seine Wahl überzeugend und nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Verkehrswege und -träger	1.10.4.4	E/B	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.	Beschreibt verständlich einen logischen Verkehrsweg, den die Ware nehmen soll	Wählt die geeigneten Verkehrsträger aus	Begründet die getroffene Lösung nachvollziehbar	nennt drei für den Lehrbetrieb wichtige Absatzkennzahlen zeigt anhand von Beispielen auf, wie sich Veränderungen in diese Zahlen auf das Marketing auswirken können beschreibt die Massnahmen, welche die GL ergreifen kann, um den Absatz zu steuern →weitere Punkte möglich
Incoterms	1.10.4.5	E	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.	Erklärt stichwortartig die Bedeutung und den Inhalt von Incoterms	Wählt aus mehreren Incoterms jeweils ein für den Käufer und ein für den Verkäufer ideales aus	Begründet seine Wahl überzeugend und nachvollziehbar	erklärt die Bedeutung von fünf klar unterscheidbaren Verkaufsförderungsmaßnahmen vergleicht den Lehrbetrieb und ein Konkurrenzunternehmen, indem er aufzeigt, welche Firma mit welcher Massnahme arbeitet zieht nachvollziehbare Schlussfolgerungen →weitere Punkte möglich
Absatzkennzahlen	1.11.1.1	E/B	Ich zähle drei für meinen Lehrbetrieb wichtigen 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.	Nennt drei für den Betrieb wichtige Absatzkennzahlen	Erklärt mit Hilfe von zwei Beispielen, wie sich Veränderungen der Absatzkennzahlen auf das Marketing auswirken können	Erklärt, welche Massnahmen die Geschäftsleitung ergreifen kann, um den Absatz zu steuern	zeigt anhand des Beispiels die Vorteile der Systeme oder Programme nachvollziehbar auf zeigt anhand des Beispiels die Nachteile der Systeme oder Programme nachvollziehbar auf kann Kritik mit guten Argumenten widerlegen →weitere Punkte möglich
Bedeutung von Verkaufsförderungsmaßnahmen	1.11.1.2	E/B	a) Ich erkläre meinem Ausbilder korrekt 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.	Erklärt die Bedeutung von fünf klar unterscheidbare Verkaufsförderungsmaßnahmen	vergleicht mit Hilfe der Tabelle den Lehrbetrieb und ein Konkurrenzunternehmen indem er aufzeigt, welche Firma mit welcher Massnahme arbeitet	zieht nachvollziehbare Schlussfolgerungen anhand selbst gewählter Beurteilungskriterien	kann nachvollziehbar beurteilen, ob der Standort des Lehrbetriebs optimal ist zählt die verschiedenen Faktoren auf, die bei der Standortwahl wichtig sind beurteilt nachvollziehbar, ob die einzelnen Faktoren an diesem Standort gut oder schlecht erfüllt sind →weitere Punkte möglich

**Kriterienkatalog**
**Branche Handel**
**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Kundenbindung	1.11.1.3	E	Einer Nicht-Fachperson kann ich mit Hilfe eines Beispiels aus meinem Lehrbetrieb (falls nicht vorhanden: selbst gewähltes Beispiel) die Vor- und Nachteile von Rabatt- oder Kundenloyalitätssystemen oder Kundenbindungsprogrammen aus Kunden- und Firmensicht überzeugend erklären. Die Kritik an solchen Systemen kann ich mit guten Argumenten widerlegen.	Zeigt anhand des gewählten Beispiels die Vorteile der Systeme oder Programme nachvollziehbar auf	Zeigt anhand des gewählten Beispiels die Nachteile der Systeme oder Programme nachvollziehbar auf	Reagiert überlegt und überzeugend auf kritische Bemerkungen	Geht bei der Vorstellung eines Produktes auf folgende Elemente ein: Preis, Produkt, Werbung und Absatz/Vertrieb →weitere Punkte möglich
Standortwahl	1.11.1.4	E	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.	Listet alle für die Standortwahl des Lehrbetriebes entscheidenden Faktoren auf	Beurteilt bei jedem Faktor korrekt, ob der aktuelle Standort diesen erfüllt oder nicht	Vertritt seine Schlussfolgerung überzeugend und nachvollziehbar	wählt 4 Kriterien aus analysiert Verpackung und prüft, ob die Kriterien erfüllt sind zieht logische Schlussfolgerungen →weitere Punkte möglich
Marketingmix	1.11.1.5	E/B	Ich stelle für ein Produkt oder eine Dienstleistung meines Lehrbetriebes den gewählten Marketingmix mit eigenen Worten vor.	Erklärt für das Produkt oder die Dienstleistung, welche Marketing-Instrumente aus den Bereichen "Preis" und "Produkt" eingesetzt werden	Erklärt für das Produkt oder die Dienstleistung, welche Marketing-Instrumente aus den Bereiche "Vertrieb/Absatz" eingesetzt werden	Erklärt für das Produkt oder die Dienstleistung, welche Marketing-Instrumente aus den Bereiche "Werbung" eingesetzt werden	nennt die drei Markentypen korrekt beschreibt die Überlegungen, welche bei der Wahl des Markentyps bezüglich Sortimentspolitik / Kundenzielgruppe gemacht wurden erklärt anhand eines Beispiels →weitere Punkte möglich
Risiko beurteilen	1.12.1.1	E/B	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.	Zeigt für drei verschiedene Risiken auf, in wie weit sie für ein Handelsgeschäft eine Gefahr darstellen können	nennt für die Risiken die richtigen /nützlichen "Gengemittel"	Die Erklärungen sind für eine Nicht-Fachperson nachvollziehbar	nennt 3 verschiedene Handelsrisiken zählt Möglichkeiten / Instrumente auf, um die Risiken zu minimieren Erläuterungen sind für eine Nicht-Fachperson nachvollziehbar weitere Punkte möglich
Instrumente der Zahlungssicherung	1.12.1.2	E	a) Die gebräuchlichsten Zahlungsbedingungen im Handel sind mir geläufig und ich kann die Punkte, in denen sie sich unterscheiden, in eigenen Worten nachvollziehbar darlegen. b) Anhand eines selbstgewählten Beispiels aus meinem Lehrbetrieb für eine Zahlungsabwicklung erkläre ich einer Nicht-Fachperson die Funktion des in diesem Fall besten Instrumentes.	Nennt die gebräuchlichsten Zahlungsbedingungen im Handel	Zeigt die Unterschiede nachvollziehbar auf	erklärt die Funktionen des für das Beispiel am besten geeignete Instrumentes für eine Nicht-Fachperson verständlich	nennt die gebräuchlichsten Zahlungsbedingungen im Handel zeigt die Unterschiede nachvollziehbar auf erklärt die Funktionen des für das Beispiel am besten geeigneten Instrumentes für einen Laien nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Zollquittung	1.13.1.1	E/B	Ich kann mit Hilfe eines Beispiels aus meinem Lehrbetriebes korrekt und nachvollziehbar erklären, welche Informationen auf einer Zollquittung stehen.	Wählt ein geeignetes Beispiel einer Zollquittung aus	Erklärt alle Informationen die auf der Zollquittung aufgeführt sind	Erklärt die Informationen korrekt und nachvollziehbar	nennt die Informationen, die auf einer Zollquittung stehen erläutert diese anhand eines Beispiels aus dem Lehrbetrieb →weitere Punkte möglich
Aufgaben der Zollverwaltung	1.13.1.2	E/B	Die vier Hauptaufgaben des Zolls kann ich aufzählen und mit jeweils einem Beispiel aus der Praxis beschreiben.	Zählt alle vier Hauptaufgaben korrekt auf	Wählt die Beispiele aus der Praxis (dem Lehrbetrieb) aus	Die Beispiele beschreiben die Aufgaben gut und nachvollziehbar	zählt alle vier Hauptaufgaben korrekt auf wählt die Beispiele aus der Praxis / dem Lehrbetrieb aus Beispiele veranschaulichen die Aufgaben gut und nachvollziehbar →weitere Punkte möglich

# Kriterienkatalog

# Branche Handel

# mündliche Prüfung

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Zollabfertigung	1.13.1.3	E/B	Ich kann für ein Produkt aus meinem Lehrbetrieb aufzählen, welche Dokumente für die Zollabfertigung notwendig sind. Einer Nicht-Fachperson kann ich für jedes Dokument erklären, welche Informationen es enthält und warum es für die Zollabfertigung benötigt wird.	Zählt alle für das Produkt notwendigen Dokumente auf	Kann einer Nicht-Fachperson für jedes Dokument erklären, welche Informationen es enthält	Kann einer Nicht-Fachperson für jedes Dokument erklären, warum es für die Zollabfertigung benötigt wird	zählt die Dokumente auf, welche für die Zollabfertigung eines Produkts aus dem Lehrbetrieb notwendig sind nennt die Informationen, die in den einzelnen Dokumenten enthalten sind Erläuterungen sind für eine Nicht-Fachperson nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Zukunft der Zollverwaltung	1.13.1.4	E	Ich überlege mir, wie die Aufgaben und die Verfahren der Zollverwaltung in Zukunft aussehen könnten und begründe meine Aussagen.	Bezieht die heutigen Aufgaben und die bereits absehbare Entwicklung in die Überlegungen mit ein	Bezieht die heutigen Zollverfahren und die bereits absehbare Entwicklung in die Überlegungen mit ein	Begründet seine Aussagen einfach und nachvollziehbar	beschreibt, wie die Aufgaben und Verfahren der Zollverwaltung in Zukunft aussehen könnten begründet seine Aussagen →weitere Punkte möglich
Standards	1.13.2.1	E/B	Ich stelle mir vor, wie mein Lehrbetrieb aussehen würde, wenn es in der Wirtschaft keine Standards geben würde. In einem kurzen Aufsatz fasse ich meine Überlegungen zusammen.	Schreibt einen fehlerfreien kurzen Text	Beschreibt die Vielzahl der Standards, die die Wirtschaft dominieren	Erklärt nachvollziehbar, wie der Lehrbetrieb aussehen würde, wenn es keine Standards geben würde	beschreibt Auswirkungen auf den Lehrbetrieb, wenn es in der Wirtschaft keine Standards gäbe fasst seine Überlegungen nachvollziehbar zusammen →weitere Punkte möglich
Unterschiede Vorschriften/Normen	1.13.2.2	E/B	Ich zeige mit Hilfe einer Tabelle auf, welches die Gemeinsamkeiten und welches die Unterschiede zwischen den staatlichen Vorschriften und den Normen der Wirtschaft sind.				Legt nachvollziehbar dar, welche Auswirkungen das Fehlen von Standards auf den Lehrbetrieb haben können Erklärt die Unterschiede und Gemeinsamkeiten von staatlichen Vorschriften und Normen der Wirtschaft →weitere Punkte möglich
Praxisbezug von Gesetzen und Verordnungen	1.13.3.1	E/B	Ich kann anhand von mehreren Beispielen aus meinem Lehrgeschäft erklären, wie wichtige Gesetze und Verordnungen mit Hilfe von internen Regelungen und Weisungen in die Praxis umgesetzt werden.	Ordnet den staatlichen Vorschriften die richtigen firmeninternen Regelungen zu	Erklärt für alle Beispiele die Zusammenhänge korrekt	Erklärt verständlich, wie die staatlichen Vorschriften mit Hilfe der Firmenregelungen in die Praxis umgesetzt werden	ordnet den gesetzlichen Vorschriften die richtigen firmeninternen Regelungen zu nennt mehrere Beispiele aus dem Lehrbetrieb erklärt verständlich anhand der Beispiele den Praxisbezug der Firmenweisungen →weitere Punkte möglich
Konsumentenschutz	1.13.3.2	E	Ich kann einem Mitarbeiter mit Hilfe von selbst in den Zeitungen gesammelter und ohne fremde Hilfe ausgewerteter Informationen die Ziele einer von mir ausgewählten Konsumentenorganisation veranschaulichen.	Sammelt Zeitungsartikel, die auswertbare Informationen enthalten	Wertet die Informationen selbstständig aus; fasst sie zusammen	Erklärt einem Mitarbeiter verständlich die Ziele der ausgewählten Konsumentenorganisation	wertet Zeitungsartikel über Konsumentenorganisationen selbstständig aus erklärt einem Mitarbeiter verständlich und nachvollziehbar die Ziele der genannten Konsumentenorganisationen →weitere Punkte möglich
Ladenschlussverordnung	1.13.3.3	E	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 und präsentiere diese Zusammenstellung mündlich meinem Ausbilder.	Erstellt eine übersichtliche Tabelle mit allen verlangten Anspruchsgruppen	Zählt für alle Anspruchsgruppen je zwei Vor- und zwei Nachteile auf	Präsentiert die Informationen kurz und für den Ausbilder gut verständlich	zählt für alle Anspruchsgruppen zwei Vor- und Nachteile kürzerer oder längerer Ladenöffnungszeiten auf führt seine Gedanken kurz und nachvollziehbar aus →weitere Punkte möglich

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Produktehaftpflicht	1.13.3.4	E	<p>Ich erkläre meinem Lehrmeister die wichtigsten Punkte des schweizerischen Produktehaftpflicht-Gesetz.</p> <p>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>	Erwähnt die wichtigsten Punkte des Gesetzes	Zeigt einfach und verständlich auf, wo um Lehrbetrieb Gefahr besteht, mit dem Gesetz in Konflikt zu geraten	Zeigt auf, wie sich der Betrieb gegen Forderungen konkret schützen kann	zählt die wichtigsten Punkte des Gesetzes auf zeigt Zusammenhänge zwischen den gesetzlichen Vorschriften und der Tätigkeit des Betriebes nachvollziehbar auf erläutert, wie sich der Betrieb gegen Forderungen konkret schützen kann →weitere Punkte möglich
Unlauterer Wettbewerb	1.13.3.5	E	<p>Ich erkläre einer Nicht-Fachperson in einem kurzen Vortrag mit Hilfe eines Beispiels aus meinem Lehrbetrieb den Begriff „unlauterer Wettbewerb“.</p>	Der Vortrag ist kurz und einfach strukturiert	Erklärt die wesentlichen Merkmale nachvollziehbar mit eigenen Worten	Wählt ein passendes Beispiel aus dem Lehrbetrieb, das die Erklärungen gut ergänzt	erklärt die wesentlichen Merkmale nachvollziehbar mit eigenen Worten wählt ein passendes Beispiel aus dem Lehrbetrieb, das die Erklärungen gut ergänzt →weitere Punkte möglich
Parallelimport	1.13.3.6	E	<p>Ich kann die Vor- und Nachteile von Parallelimporten für den schweizerischen Handel selbständig beurteilen.</p> <p>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.</p> <p>Aufgrund dieser Zusammenstellung und meiner persönlichen Gewichtung fasse ich meine Meinung und vertrete diese in einer Diskussion.</p>	Stellt in einer übersichtlichen Tabelle die Vor- und Nachteile von Parallelimporten für den schweiz. Handel übersichtlich dar	Zeigt für den Lehrbetrieb auf, welches die Vor- und Nachteile sind	Vertritt seine Meinung engagiert aufgrund einer persönlichen Gewichtung und gestützt auf die gesammelten Informationen	nennt die Vor- und Nachteile von Parallelimporten für den Schweizer Handel bezieht den eigenen Lehrbetrieb als Beispiel in die Überlegungen folgerichtig mit ein vertritt Meinung engagiert aufgrund einer persönlichen Gewichtung →weitere Punkte möglich
Textdokumente erfassen	2.1.1.1	E/B	<p>Ich erfasse nach Vorlage typische Textdokumente des Lehrbetriebes mit dem Textverarbeitungssystem. Dabei erfülle ich die folgenden Bedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Text ist fehlerfrei und vollständig.</li> <li>- Das Dokument ist nach betriebsinternen Mustern dargestellt.</li> <li>- Die Arbeit ist in vorgegebener Zeit erledigt.</li> </ul>	erfasst Text fehlerfrei und vollständig	nach betriebsinternen Mustern dargestellt	in vorgegebener Zeit erledigt	beschreibt die Anwendung betriebsinterner Muster zur Erfassung von Textdokumenten →weitere Punkte möglich
Telefon bedienen	2.1.1.2	E/B	<p>Ich bediene das Telefon meines Lehrbetriebes professionell und gebe über dessen Funktionen spontan Auskunft. Dazu gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anrufe entgegennehmen und weiterleiten;</li> <li>• Anrufe für kurze interne Rückfragen halten;</li> <li>• Telefonnummern speichern und löschen;</li> <li>• Anrufbeantworter programmieren, besprechen und abfragen sowie alte Mitteilungen löschen;</li> <li>• verschiedene Serviceleistungen am Telefonapparat anwenden.</li> </ul>	kann Anrufe entgegennehmen, weiterleiten und für kurze interne Rückfragen halten	kann Telefonnummern speichern und löschen und den Anrufbeantworter programmieren, besprechen und abfragen sowie alte Mitteilungen löschen	kann verschiedene Serviceleistungen am Telefonapparat anwenden	kann Anrufe entgegennehmen, weiterleiten und für kurze interne Rückfragen halten kann das Speichern und Löschen von Telefonnummern erläutern beschreibt das Programmieren des Anrufbeantworters mit Erfassung der Ansage, Abfrage und Löschen von Mitteilungen →weitere Punkte möglich

# Kriterienkatalog

# Branche Handel

# mündliche Prüfung

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen	2.1.1.3	E/B	Ich bediene routiniert die elektronischen Datenübermittlungsgeräte meines Lehrbetriebes in den wichtigsten technischen Operationen und kann die täglichen Funktionen verständlich erklären. Dazu gehören beispielsweise: • erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern von Dokumenten. • auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht reagieren.	kann mit elektronischen Datenübermittlungsgeräten Dokumente erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern	reagiert auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht und zeigt Lösungswege auf	erklärt tägliche Funktionen verständlich	erklärt das Erstellen, Versenden, Empfangen, Weiterverarbeiten und Speichern von Dokumenten kann Fehlermeldungen des Gerätes interpretieren und situationsgerechte Lösungen vorschlagen erklärt alltägliche Funktionen verständlich →weitere Punkte möglich
Mit dem Kopiergerät vertraut sein	2.1.1.4	E/B	Ich habe im Lehrbetrieb die verschiedenen Funktionen des vorhandenen Kopiergerätes studiert. Ich habe dies selbstständig im Handbuch oder bei gewissen Geräten anhand der erklärenden Bedienung am Gerät selbst gelernt. Ich kann alle Funktionen, die das Gerät bietet, ohne Hilfsmittel anwenden.	wendet alle Funktionen an	wechselt den Toner aus und behebt Papierstaus	füllt Papier/Folien der richtigen Qualität nach	kann die wichtigsten Funktionen beschreiben erklärt das Auswechseln des Toners und die Behebung von Papierstaus nennt die richtige Qualität des benötigten Papiers / der benötigten Folien
Standard PC-Programme auswählen	2.1.2.1	E/B	Bei neuen Aufgaben aus meinem beruflichen Arbeitsbereich wähle ich eine geeignete Anwendersoftware aus, also z.B. ein bestimmtes Textverarbeitungsprogramm oder ein Programm für Grafiken oder für Tabellen. Meine Auswahl begründe ich nachvollziehbar.	ordnet dem Textverarbeitungsprogramm eine geeignete Arbeit zu mit nachvollziehbarer Begründung	ordnet dem Grafikprogramm eine geeignete Arbeit zu mit nachvollziehbarer Begründung	ordnet dem Tabellen-Programm eine geeignete Arbeit zu mit nachvollziehbarer Begründung	ordnet verschiedenen Programmen (Textverarbeitung, Tabellen, Grafik) geeignete Arbeiten zu begründet die Auswahl nachvollziehbar →weitere Punkte möglich
Dokumente überprüfen	2.1.2.2	E/B	Meine Dokumente, die ich am Computer geschrieben habe, überprüfe ich vor dem Ausdruck auf Form, Stil, Inhalt, Rechtschreibung und Trennungsfehler. Dabei wende ich die zur Verfügung stehenden Hilfsprogramme selbstständig und problemlos an.	überprüft erstellte Dokumente selbstständig auf Form und Stil	überprüft erstellte Dokumente selbstständig auf Inhalt	überprüft erstellte Dokumente selbstständig auf Rechtschreibung und Trennungsfehler	beschreibt die wichtigsten Gesichtspunkte einer Dokumentenprüfung (Rechtschreibung, Trennung, Interpunktion, Inhalt, Vollständigkeit, Form und Stil, Lesbarkeit) kennt die dafür zur Verfügung stehenden Hilfsprogramme und deren korrekte Anwendung →weitere Punkte möglich
Informationen beschaffen	2.1.3.1	E/B	Zur Beschaffung von Informationen benütze ich effiziente und geeignete Mittel (z.B. Internet, Intranet, Fachliteratur) die im Lehrbetrieb zur Verfügung stehen.	hat einen Überblick über die Fachliteratur im Betrieb	findet auftragsgemäss die richtige Information	wählt effiziente und geeignete Mittel zur Informationsbeschaffung	kann einen Überblick über die Fachliteratur für seinen Betrieb / seine Branche / seinen Arbeitsbereich geben beschreibt effiziente und geeignete Mittel zur Informationsbeschaffung erklärt anhand eines Beispiels das geeignete Vorgehen →weitere Punkte möglich
Termine planen	2.1.3.2	E/B	Ich beherrsche das Instrument für die Terminplanung, das im Lehrbetrieb vorgegeben ist oder das ich mir nach Absprache mit der vorgesetzten Person auswählen durfte. Die von mir geführten Terminplaner sind korrekt und aussagekräftig.	kann mit verschiedenen Instrumenten der Terminplanung umgehen	erfasst die Daten für Termine richtig und vollständig, die Angaben sind nachvollziehbar	verwaltet die Termine korrekt (aktualisieren, ändern, löschen, usw.)	nennt verschiedene Instrumente der Terminplanung beschreibt die verschiedenen Elemente eines Termines (Datum, Zeit, Ort, Dauer, ev. Wochentag, Teilnehmer) nennt Elemente der Terminverwaltung (Aktualisierung, Änderung, Löschung usw.) Aussagen sind nachvoll →weitere Punkte möglich

# Kriterienkatalog

# Branche Handel

# mündliche Prüfung

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Daten pflegen	2.1.4.1	E/B	a) Ich füge im Lehrbetrieb gezielt und speditiv Daten in die vorhandenen Dateien ein oder lösche Entsprechendes. b) Ich finde ohne langes Suchen die verschiedensten Dateien und füge Informationen ein oder lösche welche. c) Ich bin in der Lage, selber neue Ordner/Dateien korrekt anzulegen und diese selbstständig zu verwalten.	kann gezielt und speditiv Daten in die vorhandenen Dateien eingeben oder löschen	findet ohne langes Suchen die verschiedensten Dateien und fügt Informationen ein oder löscht welche	kann selber neue Ordner/Dateien korrekt anlegen und diese selbstständig verwalten	beschreibt anhand eines Beispiels die Eingabe oder Löschung von Daten in eine vorhandene Datei erläutert die Suche nach verschiedenen Dateien beschreibt die Anlage und Verwaltung von neuen Dateien / Ordnern →weitere Punkte möglich
Umgang mit Daten des Lehrbetriebes	2.1.4.2	E/B	Ich habe mich im Lehrbetrieb erkundigt, welche Daten ich weitergeben kann und welche nicht. Mit eigenen Worten lege ich anhand dreier sinnvoller Beispiele dar, welche negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeiter entstehen, wenn vertrauliche Daten unbefugt weitergegeben werden.	unterscheidet zwischen vertraulichen und öffentlich zugänglichen Daten des Lehrbetriebes	verwendet drei sinnvolle Beispiele für die Erklärung des Umganges mit vertraulichen Daten des Lehrbetriebes	zeigt mit eigenen Worten die negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeiter auf bei unbefugter Weitergabe vertraulicher Daten	erläutert den Unterschied zwischen vertraulichen und öffentlich zugänglichen Daten des Lehrbetriebes nennt drei sinnvolle Beispiele zeigt mit eigenen Worten die negativen Folgen auf bei unbefugter Weitergabe vertraulicher Daten verweist auf den Datenschutz →weitere Punkte möglich
Kommunikationsmittel auswählen	2.2.1.1	E	Ich nenne je drei Situationen im Lehrbetrieb bei denen ich besser Briefe, E-Mails, bzw. Faxmitteilungen verschicke. Meine Entscheidung kann ich nachvollziehbar begründen.	nennt drei Situationen im Lehrbetrieb wo am besten Briefe eingesetzt werden und begründet seine Aussagen nachvollziehbar	nennt drei Situationen im Lehrbetrieb wo am besten E-Mails eingesetzt werden und begründet seine Aussagen nachvollziehbar	nennt drei Situationen im Lehrbetrieb wo am besten Faxmitteilungen eingesetzt werden und begründet seine Aussagen nachvollziehbar	ordnet verschiedenen Kommunikationsmitteln (Brief, E-Mails, Fax) geeignete Beispiele zu begründet die Auswahl nachvollziehbar bezieht sich auf die Bedürfnisse der Empfänger und / oder inhaltliche oder rechtliche Rahmenbedingungen →weitere Punkte möglich
Arbeitsabläufe bewusst und effizient gestalten	2.2.2.1	E	Ich verfüge über mindestens drei eigene Gesichtspunkte, unter denen ich Arbeitsabläufe in meinem Lehrbetrieb betrachten kann. Mit jeweils zwei dieser Gesichtspunkte durchleuchte ich zwei kleinere Arbeitsabläufe und prüfe, was besonders gut ist und welchen Schnittstellen besondere Beachtung geschenkt werden muss.	verfügt über 3 eigene Gesichtspunkte zur Betrachtung von Arbeitsabläufen des Lehrbetriebes	durchleuchtet 2 kleinere Arbeitsabläufe und prüft was besonders gut ist	zeigt bei Schnittstellen Probleme auf	nennt eigene Gesichtspunkte zur Betrachtung von Arbeitsabläufen des Lehrbetriebes; durchleuchtet kleinere Arbeitsabläufe und prüft, was besonders gut ist; zeigt bei Schnittstellen Probleme auf →weitere Punkte möglich
Ansprechende Dokumentationen erstellen	2.2.3.1	E/B	Ich gestalte Dokumente in meinem Lehrbetrieb so, dass sie die Empfänger als ansprechend empfinden. Die ansprechende Gestaltung umfasst mehrere Elemente. Jedes kann ein eigener Massstab sein, den man separat betrachtet: a) Typographie (ansprechende Schriften, Schriftgrösse, Schriften, die zu einander passen, usw.) b) Zweckmässige Illustrationen c) Verteilung des Textes über die Seite oder Seiten d) Layout (allgemeine Gestaltung z.B. mit Rahmen, Grösse des Randes, Farbe) e) eigene formulierte Ansprüche an ansprechende Darstellung durch mich als Lernender oder durch den Berufsbildner.	gestaltet Dokumente ansprechend hinsichtlich Typographie, Verteilung des Textes über die Seite und Layout	gestaltet Dokumente ansprechend hinsichtlich zweckmässiger Illustration	gestaltet Dokumente hinsichtlich eigens formulierter Ansprüche	beschreibt die wichtigsten Gesichtspunkte zur Erstellung ansprechender Dokumente: Typografie, Layout, Einsatz von Illustrationen, Vorgaben im Lehrbetrieb begründet Aspekte nachvollziehbar nennt geeignete Beispiele

# Kriterienkatalog

# Branche Handel

# mündliche Prüfung

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Mit Drucker / Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen	2.3.1.1	E/B	Ich kann selbstständig und situationsbezogen abschätzen, wann das Anfertigen von Fotokopien/Ausdrucken ökologisch, problematisch oder sinnvoll ist. Dies kann ich mit eigenen Worten an drei konkreten Beispielen kurz und prägnant darlegen.	zählt 3 Beispiele eines sinnvollen Umganges mit dem Fotokopierer/Drucker auf	zeigt 3 Kriterien auf, die einen Ausdruck ökologisch rechtfertigen	zeigt 3 Kriterien auf, die gegen einen Ausdruck sprechen	nennt 3 Beispiele eines sinnvollen Umgangs mit Fotokopierer / Drucker beschreibt 3 Kriterien, die einen Ausdruck ökologisch rechtfertigen zeigt 3 Kriterien auf, die gegen einen Ausdruck sprechen →weitere Punkte möglich
Organisatorische Einrichtung des Arbeitsplatzes	2.3.2.1	E/B	Ich betrachte Arbeitsplätze mit Tisch, Bildschirm, Computertastatur, Telefon, Papierablage und anderen Arbeitsmitteln in meinem Umfeld unter organisatorischen Gesichtspunkten und mache je zwei konkrete Aussagen zu a) Einrichtung des Arbeitsplatzes b) Körperhaltung c) schwerfällige Arbeitsabläufe	macht je 2 konkrete Aussagen zur Einrichtung des Arbeitsplatzes und zur Körperhaltung	macht 2 konkrete Aussagen zu schwerfälligen Arbeitsabläufen	legt anhand der betrieblichen Gegebenheiten nachvollziehbare Hindernisse gegen eine optimale Einrichtung dar	beschreibt die ergonomisch richtige Körperhaltung und die dafür notwendigen Einstellungen der Mobilien nennt Lösungsmöglichkeiten bei schwerfälligen Arbeitsabläufen →weitere Punkte möglich
Ergonomie des Arbeitsplatzes	2.3.3.1	E	Ich betrachte meinen Arbeitsplatz mit Tisch, Stuhl und Arbeitsgeräten, wie z.B. dem Bildschirm. Daraus wähle ich drei Einrichtungsgegenstände. Diese analysiere ich nach drei selbstgewählten Gesichtspunkten. Meine Bewertung zu den Gesichtspunkten sowie mögliche Verbesserungsvorschläge stelle ich schematisch und mit eigenen Worten dar.	wählt 3 sinnvolle Gesichtspunkte selbstständig aus	analysiert die 3 Einrichtungsgegenstände nach den gewählten Gesichtspunkten und	schlägt mögliche Verbesserungen mit eigenen Worten vor	nennt drei sinnvolle Gesichtspunkte analysiert anhand eines vorgelegten Beispiels die Arbeitsplatzsituation schlägt mögliche Verbesserungsvorschläge vor →weitere Punkte möglich
Elektronische Datensicherheit	2.4.1.1	E/B	Aus Sicherheitsgründen ist es erforderlich, dass die Daten nicht nur auf dem Computer vorhanden sind, an dem man gerade arbeitet. Mir sind deshalb zwei Wege oder Techniken bekannt, mit denen man in meiner Branche typischerweise die Daten eines alleinstehenden Computers oder im Netz sichert. Ich beschreibe diese mit eigenen Worten und fertige auf Nachfrage eine Zeichnung an, die schematisch den Sicherungsvorgang aufzeigt.	kennt 2 Wege oder Techniken zur Sicherung von Daten	macht mit eigenen verständlichen Worten Aussagen zur Häufigkeit von Datensicherungen	zeichnet den Sicherungsvorgang schematisch auf	erklärt zwei Wege oder Techniken zur Sicherung von Daten beschreibt nachvollziehbar die Häufigkeit von Datensicherungen erläutert verständlich den Sicherungsvorgang →weitere Punkte möglich
Datensicherheit im Lehrbetrieb	2.4.1.2	E/B	Datensicherheit ist der Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf Daten und vor Verlust davon. Ich erkläre einem Nichtfachmann an meinem Computer im Lehrbetrieb, wie ich elektronische Unterlagen, d.h. Daten aus meinem Arbeitsbereich vor unberechtigtem Zugriff schütze. Im Gespräch lege ich dar, warum das Ablegen der schriftlichen Unterlagen und/oder das Speichern der Daten auf dem Computer erforderlich sind. Ich zeige die Vorgänge schematisch auf.	zeigt schematisch und für einen Nichtfachmann nachvollziehbar Instrumente auf, wie Daten vor unberechtigtem Zugriff geschützt werden	zeigt schematisch und für einen Nichtfachmann nachvollziehbar Instrumente auf, wie Daten vor Verlust geschützt werden	erklärt im Gespräch die Notwendigkeit der Ablage schriftlicher Unterlagen und/oder das Speichern der Daten	nennt mind. drei verschiedene Möglichkeiten, elektronische Daten / Akten in Papierform zu schützen erläutert Vor- und Nachteile der verschiedenen Möglichkeiten zeigt die Notwendigkeit der Datensicherung auf zählt verschiedene Gefahren von Datenverlust oder Missbrauch auf →weitere Punkte möglich

**Kriterienkatalog**

**Branche Handel**

**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Daten aufbewahren und entsorgen	2.4.2.1 a)	E/B	Bestimmte Unterlagen muss der Lehrbetrieb laut Gesetz mehrere Jahre aufbewahren. a) Ich kann die für meinen Lehrbetrieb und die Branche massgebenden Vorschriften erläutern.	erläutert die für den Lehrbetrieb massgebenden Vorschriften	zählt die Fristen zur Aufbewahrung von im Lehrbetrieb gängigen Dokumentarten auf	zeigt anhand von 4 Dokumentarten die Lagerung der Daten und die Entsorgung der Daten nach Ablauf der Fristen	erläutert die für den Lehrbetrieb massgebenden Vorschriften zählt die Fristen zur Aufbewahrung von im Lehrbetrieb gängigen Dokumentarten auf beschreibt anhand eines Beispiels die Lagerung der Daten und deren Entsorgung nach Ablauf der Fristen →weitere Punkte möglich
Daten aufbewahren und entsorgen	2.4.2.1 b)	E/B	b) Ich zeige anhand von vier Dokumentarten auf, wie in meinem Lehrbetrieb die entsprechenden Dokumente oder Computerdaten gelagert und wie die Akten oder Daten nach Ablauf der Fristen entsorgt werden, damit kein Datenmissbrauch zustande kommen kann.				nennt 4 Dokumentarten zählt die Archivierungskriterien auf erläutert, wie die Daten entsorgt werden →weitere Punkte möglich
Datenschutz erklären	2.4.2.2	E/B	Mit eigenen Worten erkläre ich das Ziel des Datenschutzgesetzes. Dabei führe ich mindestens drei Bereiche auf, in denen das Gesetz a) dem Lehrbetrieb und seinen Betriebsdaten Schutz bietet b) dem Lehrbetrieb Grenzen setzt, Daten von Personen zu benutzen.	erklärt das Ziel des Datenschutzes	zeigt drei Bereiche auf, in denen das Gesetz dem Lehrbetrieb und seinen Betriebsdaten Schutz bietet	zeigt drei Bereiche auf, in denen das Gesetz Grenzen setzt, Daten von Personen zu benutzen	erklärt das Ziel des Datenschutzes; zeigt drei Bereiche auf, in denen das Gesetz dem Lehrbetrieb und seinen Betriebsdaten Schutz bietet zeigt drei Bereiche auf, in denen das Gesetz Grenzen setzt, Daten von Personen zu benutzen →weitere Punkte möglich
Ordnungskriterien einer Ablage	2.4.3.1 a)	E/B	Ich bin in der Lage, anhand dreier selbstgewählter Beispiele mögliche Ordnungskriterien zu nennen. Dabei zeige ich auf, welche Ordnungskriterien sich für bestimmte Ablagen besonders eignen.	nennt anhand dreier selbstgewählter Beispiele mögliche Ordnungskriterien	zeigt auf, welche Ordnungskriterien sich für bestimmte Ablagen besonders eignen	zeigt mit eigenen Worten auf, wie ein rascher Zugriff auf Informationen sichergestellt wird	nennt anhand eines Beispiels mögliche Ordnungskriterien zeigt auf, welche Ordnungskriterien sich für bestimmte Ablagen besonders eignen und nennt deren Vor- und Nachteile zeigt auf, wie ein rascher Zugriff auf Informationen sichergestellt wird →weitere Punkte möglich
Ordnungskriterien einer Ablage	2.4.3.1 b)	E/B	Zudem kann ich mit eigenen Worten erklären, wie ich zweckmässig und mit einem vernünftigen Zeitaufwand eine Ablage so führen kann, dass ein rascher Zugriff auf Informationen möglich ist.				erläutert anhand eines Beispiels verschiedene Ablagemöglichkeiten nennt Vor- und Nachteile bezüglich Kosten und Platzbedarf nennt Vor- und Nachteile bezüglich Medium, Art der Dokumente und Zugriffsmöglichkeiten →weitere Punkte möglich
Ablagesystem beurteilen	2.4.3.2	E/B	Ich kann spontan zwei Möglichkeiten aufzeigen, um Daten und Informationen abzulegen. Dabei lege ich jeweils die Vor- und Nachteile zu folgenden Kriterien dar: • Kosten • Platzbedarf • Rechtliche Vorschriften (am Beispiel des Lehrbetriebes und der Branche,) • Medium und Art der Dokumente • Zugriffsmöglichkeit.	legt bei 2 Möglichkeiten Vor- und Nachteile zu Kosten und Platzbedarf dar	legt bei 2 Möglichkeiten Vor- und Nachteile zu rechtlichen Vorschriften dar	legt bei 2 Möglichkeiten Vor- und Nachteile zu Medium und Art der Dokumente und der Zugriffsmöglichkeiten dar	nennt 2 Möglichkeiten, um Daten und Informationen abzulegen legt Vor- und Nachteile bezüglich Kosten, Platzbedarf und rechtliche Vorschriften dar →weitere Punkte möglich

# Kriterienkatalog

# Branche Handel

# mündliche Prüfung

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Fachausdrücke kennen	2.5.1.1	E/B	Ich kann die gebräuchlichen und gängigen Fachausdrücke meiner Branche korrekt anwenden. Mindestens 20 dieser Ausdrücke kann ich einer aussenstehenden Person spontan mit eigenen Worten erklären und sie an konkreten Sachverhalten anwenden.	erklärt mindestens 20 der gebräuchlichen und gängigen Fachausdrücke spontan mit eigenen Worten korrekt	diese Erklärungen sind auch einer aussenstehenden Person verständlich	wendet die Fachausdrücke an konkreten Sachverhalten richtig an	erklärt spontan und korrekt durch geeignete Wortwahl gebräuchliche und gängige Fachausdrücke Erklärungen sind auch einer aussenstehenden Person verständlich wendet Fachausdrücke an konkreten Sachverhalten richtig an →weitere Punkte möglich
Protokollführung	2.5.1.2	E	Ich nehme auf und schreibe das Protokoll eines Kundengesprächs, einer Sitzung oder einer anderen Verhandlung selbstständig. Das Protokoll ist a) vollständig b) in einer einfachen Sprache c) klar gegliedert d) übersichtlich dargestellt. Die vorgesetzte Person hat mir vorher gesagt, welche Protokollart gewählt werden soll: • Vollprotokoll • Kurzprotokoll • Beschlussprotokoll	das selbstständig aufgenommene Protokoll ist vollständig	das selbstständig aufgenommene Protokoll ist in einer einfachen Sprache gehalten	das selbstständig aufgenommene Protokoll ist klar gegliedert und übersichtlich dargestellt	nennt die wichtigsten Inhalte eines Protokolls beschreibt eine sinnvolle Darstellung eines Protokolls erläutert die Unterschiede verschiedener Protokollarten →weitere Punkte möglich
Die goldene Regel der Ethik anwenden	3.1.1.1	E/B	Ich gebe mit eigenen Worten die goldene Regel der Ethik wieder und wende diese an mir vorgegebenen Beispielen meines Lehrbetriebes an.	Dieses Leistungsziel wird in verschiedenen anderen LZ integriert und soll hier nicht einzeln überprüft werden.			wird nicht geprüft →weitere Punkte möglich
Standesregeln der Branche kennen	3.1.1.2	E/B red.	Sofern es in meiner Branche Standesregeln gibt, zeige ich an drei konkreten Beispielen auf, wie sich diese auf meine Arbeit auswirken.	kennt die Standesregeln der Branche	zeigt sie an 3 konkreten Beispielen auf	benennt die Auswirkungen auf die Arbeit	beschreibt Standesregeln der Branche zeigt Standesregeln an konkreten Beispielen auf benennt Auswirkungen auf die Arbeit →weitere Punkte möglich
Image des Lehrbetriebes kennen	3.1.1.3	E/B red.	Ich mache mir Gedanken welches Image mein Lehrbetrieb anstrebt. Ich zeige spontan an drei Beispielen auf, wie ich durch meine Arbeit und mein Verhalten zu einem positiven Image meines Lehrbetriebes beitragen kann.	zeigt an 3 Beispielen, welches Image der Lehrbetrieb anstrebt	zeigt an 3 Beispielen wie durch die Arbeit das positive Image des Lehrbetriebes beeinflusst wird	zeigt an 3 Beispielen, wie durch das Verhalten das positive Image des Lehrbetriebes beeinflusst wird	zeigt an Beispielen, welches Image der Lehrbetrieb anstrebt erläutert an Beispielen, wie durch die Arbeit das positive oder negative Image des Lehrbetriebes beeinflusst wird →weitere Punkte möglich
Ökologische und energiesparende Massnahmen beurteilen	3.1.5.1	E/B	An drei Beispielen zeige ich mit eigenen Worten auf, wo in meinem Lehrbetrieb ökologische und energiesparende Massnahmen sinnvoll sind.	zeigt mit eigenen Worten auf, wo ökologische und energiesparende Massnahmen sinnvoll sind	nennt 3 Beispiele aus dem Lehrbetrieb zu ökologischen Massnahmen	nennt 3 Beispiele aus dem Lehrbetrieb zu energiesparenden Massnahmen	erklärt ökologische und energiesparende Massnahmen erklärt eine eine Kombination daraus zählt drei ökologische Massnahmen aus dem Betrieb auf erklärt deren Funktionsweise in der Praxis benennt Vorteile oder beziffert Gewinn daraus nennt drei energiesparen →weitere Punkte möglich
Das Zahlungssystem des Lehrbetriebes erklären	3.3.1.1	E/B	Einem neuen Mitarbeiter erkläre ich mit eigenen Worten die für die Bezahlung von Rechnungen erforderlichen Arbeitsschritte in meinem Lehrbetrieb.	benutzt für die Erklärung eigene Worte	die Arbeitsschritte sind vollständig	die Arbeitsschritte sind korrekt	erklärt in eigenen Worten die Arbeitsschritte sind vollständig und in der richtigen Reihenfolge die Arbeitsschritte sind korrekt erklärt →weitere Punkte möglich

**Kriterienkatalog**

**Branche Handel**

**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Kontoauszüge erklären	3.3.1.2	E/B	Ich erkläre einem Laien die Kontoauszüge der Bank bzw. der Postfinance mit eigenen Worten und zeige Unterschiede auf.	die Erklärungen zum Kontoauszug der Bank sind vollständig	die Erklärungen zum Kontoauszug der Postfinance sind vollständig	zeigt Unterschiede auf	erklärt den Kontoauszug einer Bank vollständig und korrekt erläutert den Kontoauszug von Postfinance vollständig und korrekt zeigt Unterschiede zwischen den beiden Kontoauszügen auf→weitere Punkte möglich
Stellenbeschreibung verfassen	3.3.5.1	E	Ich verfasse eine kurze Stellenbeschreibung mit fünf typischen Inhalten.	verfasste Stellenbeschreibung ist kurz	sie enthält fünf typische Inhalte	es handelt sich um wesentliche Inhalte	nennt fünf typische Inhalte einer Stellenbeschreibung erläutert die Angaben zu diesen Inhalten zeigt die Anwendung und den Nutzen einer Stellenbeschreibung auf →weitere Punkte möglich
Stelleninserat formulieren	3.3.5.2	E	Ich formuliere ein ansprechendes Inserat für die Suche nach einer neuen Mitarbeiterin/einem neuen Mitarbeiter anhand einer vorhandenen Stellenbeschreibung.	Stelleninserat hat Werbewirkung	Stelleninserat bezieht sich auf Stellenbeschreibung	enthält die für den Stellenbewerber wichtigen Grundinformationen	beschreibt die Werbewirkung eines Stelleninserates nennt anhand einer Stellenbeschreibung fünf wichtige Inhalte eines Stelleninserates nennt fünf wichtige Grundinformationen eines Stelleninserates für den Stellenbewerber →weitere Punkte möglich
Personal suchen	3.3.5.3	E	Ich zähle vier Wege auf, über die man Personal suchen kann und zeige an einem Beispiel je zwei Vor- und Nachteile auf.	zählt 4 Wege zur Personalsuche auf	wählt einen Weg und zeigt zwei Vorteile auf	zeigt zum gleichen Weg zwei Nachteile auf	nennt 4 Kanäle für die Personalsuche schätzt deren Aufwand ab beschreibt vor- und Nachteile der verschiedenen Kanäle für Arbeitgeber und Stellensuchende →weitere Punkte möglich
Markt beschreiben	3.3.6.1	E/B	Anhand von drei selbstgewählten Kriterien beschreibe ich mit eigenen Worten den Markt, in welchem mein Lehrbetrieb tätig ist und zeige je Kriterium eine Auswirkung für meinen Lehrbetrieb auf.	nennt 3 sinnvolle Kriterien	beschreibt den Markt anhand dieser 3 Kriterien korrekt	zeigt je Kriterium eine Auswirkung für den Lehrbetrieb auf	nennt 3 sinnvolle Kriterien beschreibt den Markt anhand dieser 3 Kriterien korrekt zeigt je Kriterium eine Auswirkung für den Lehrbetrieb auf →weitere Punkte möglich
Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen	3.3.7.1	E/B red.	Ich formuliere spontan zwei Erwartungen für vier typische Anspruchsgruppen meines Lehrbetriebes. Zusätzlich beschreibe ich, wie sich diese Erwartungen zueinander verhalten.	nennt 4 typische Anspruchsgruppen	formuliert je Anspruchsgruppe 2 Erwartungen	wählt daraus 4 verschiedene Erwartungen und beschreibt einleuchtend, wie sich diese zueinander verhalten	nennt 4 typische Anspruchsgruppen des Lehrbetriebes formuliert je Anspruchsgruppe 2 Erwartungen wählt daraus 4 verschiedene Erwartungen und beschreibt einleuchtend, wie sich diese zueinander verhalten →weitere Punkte möglich
Offerten beurteilen	3.3.8.1	E/B	Ich bin in der Lage, aufgrund der Kriterien Qualität, Preis, Lieferfrist, Lieferantenbewertung, Liefer- und Zahlungsbedingungen verschiedene Angebote zu beurteilen. Daraus wähle ich das optimale Angebot und begründe meinen Entscheid.	kann aufgrund der Kriterien Angebote beurteilen	die Auswahl des optimalen Angebotes macht Sinn	die Begründung zu diesem Entscheid ist stichhaltig	beurteilt aufgrund der Kriterien Angebote wählt das optimale Angebot aus begründet diesen Entscheid stichhaltig →weitere Punkte möglich

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Lager bewirtschaften	3.3.8.2	E/B	Ich bin in der Lage, Teilbereiche der Lagerhaltung, z.B. Büromaterial selbstständig zu betreuen und die dabei anfallenden Arbeitsabläufe zu erläutern und grafisch darzustellen.	hat das Lager selbstständig betreut	erläutert die Arbeitsabläufe korrekt	erstellt eine vollständige grafische Darstellung	erläutert die Arbeitsabläufe bei der Lagerbewirtschaftung korrekt erstellt eine entsprechende Skizze begründet die vorgegebenen / gewählten Vorgehensweisen beschreibt den Nutzen einer korrekten Lagerbewirtschaftung für den Lehrbetrieb →weitere Punkte möglich
Kaufvertragsinhalte nennen	3.3.8.3	E/B	Ich bin in der Lage, auswendig sechs Vertragsinhalte zu nennen, die typischerweise in einem Kaufvertrag vorkommen. Bei drei Vertragsinhalten erkläre ich zudem die Auswirkungen davon für die Praxis.	nennt 6 Vertragsinhalte auswendig	alle genannten Vertragsinhalte beziehen sich auf einen Kaufvertrag	erklärt bei 3 Vertragsinhalten die Auswirkungen davon für die Praxis	nennt 3 Vertragsinhalte aus einem Kaufvertrag erklärt zu 3 Vertragsinhalten die Auswirkungen für die Praxis →weitere Punkte möglich
Produktionsabläufe beschreiben	3.3.8.4	E/B	Bei zwei Gütern oder Dienstleistungen, die mein Lehrbetrieb anbietet, bin ich in der Lage, die wichtigsten Arbeitsschritte beim Produktionsablauf in richtiger zeitlicher Abfolge mit eigenen Worten zu erklären.	benutzt für die Erklärung eigene Worte	nennt die wichtigsten Arbeitsschritte	bringt die Arbeitsschritte in die richtige Reihenfolge	beschreibt Abläufe in eigenen Worten nennt anhand eines konkreten Beispiels die wichtigsten Arbeitsschritte bringt die Arbeitsschritte in die richtige Reihenfolge →weitere Punkte möglich
Kontenplan des Lehrbetriebes erklären	3.4.1.1	E/B	Ich erkläre einer betriebsfremden Person den Aufbau und die Inhalte des Kontenplanes meines Lehrbetriebes.	erklärt einer betriebsfremden Person warum ein betriebsbezogener Kontenplan von Nutzen ist	zeigt wie der Kontenplan des Lehrbetriebes aufgebaut ist	kann die einzelnen Konten erklären	erklärt die Funktion eines Kontenplanes benennt die Vorteile eines auf den Betrieb abgestimmten Kontenplanes zeigt die wichtigsten Positionen des Kontenplanes des Lehrbetriebes erklärt einzelne Konten korrekt zeigt Vernetzungen und Bezüge auf →weitere Punkte möglich
Arbeiten an Buchungsbelegen kennen	3.4.1.2	E/B	Ich zeige selbstständig in einem Ablaufdiagramm, welche Arbeiten vom Erhalt der Rechnung über die Verbuchung bis zur Ablage anfallen. Mein Diagramm ist vollständig und muss mindestens sechs Schritte umfassen.	Ablaufdiagramm enthält die branchenüblichen Zeichen/Symbole	Ablaufdiagramm ist vollständig	bringt die verlangte Anzahl Arbeitsschritte in die richtige Reihenfolge	beschreibt den Buchungsablauf korrekt und in der richtigen Reihenfolge nennt den Nutzen von Buchungsbelegen für den Lehrbetrieb →weitere Punkte möglich
Kostenstellen nennen	3.4.2.1	E/B	Ich nenne ohne Hilfsmittel drei Kostenstellen aus meinem Lehrbetrieb und zeige die dort anfallenden wesentlichen Kosten auf.	nennt 3 Kostenstellen	verwendet keine Hilfsmittel	zeigt je Kostenstelle 3 wesentliche Kosten auf	wählt 3 Kostenstellen aus dem Lehrbetrieb aus zeigt je Kostenstelle 3 wesentliche Kosten auf →weitere Punkte möglich
Kalkulationssätze anwenden	3.4.2.2	E/B	Ich kenne die Kalkulationssätze meines Lehrbetriebes für ein bestimmtes Produkt oder eine Dienstleistung und kann mit diesen einen einfachen Kundenauftrag selbstständig kalkulieren oder nachvollziehbar erklären.	erklärt, warum Kalkulationssätze für die Praxis nützlich sind	kennt Kalkulationssätze für ein bestimmtes Produkt oder eine Dienstleistung	kalkuliert den Preis selbstständig oder erklärt ihn nachvollziehbar	erklärt, warum Kalkulationssätze für die Praxis nützlich sind kennt Kalkulationssätze für ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Dienstleistung kalkuliert den ungefähren Preis selbstständig erklärt einen Preis korrekt →weitere Punkte möglich
Das Rechnungswesen als Führungsinstrument kennen	3.4.2.3	E	Ich erkläre einem neuen Lernenden wie in meinem Betrieb das Rechnungswesen als Führungsinstrument eingesetzt wird. Meine verständlichen Darlegungen kann ich an drei konkreten Beispielen verdeutlichen.	erklärt den Begriff "Rechnungswesen als Führungsinstrument" für einen neuen Lernenden verständlich	verdeutlicht seine Erklärungen an 3 konkreten Beispielen	erklärt anhand dieser Beispiele die Herkunft und Verwendung der verwendeten Zahlen	erklärt den Begriff "Rechnungswesen als Führungsinstrument" verdeutlicht die Erklärungen an konkreten Beispielen beschreibt anhand der Beispiele die Herkunft und Verwendung der benutzten Zahlen →weitere Punkte möglich

# Kriterienkatalog

# Branche Handel

# mündliche Prüfung

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren	4.1.3.1	E/B	Mündliche und schriftliche Aussagen formuliere ich verständlich und adressatengerecht. Dabei berücksichtige ich interne Vorgaben.	mündliche Aussagen sind verständlich und adressatengerecht formuliert	schriftliche Aussagen sind verständlich und adressatengerecht formuliert	alle Aussagen berücksichtigen die internen Vorgaben	formuliert verständlich und adressatengerecht Aussagen berücksichtigen die internen Vorgaben verwendet Fachbegriffe adressatengerecht und erklärt diese formuliert kurz und prägnant, vermeidet ausschweifende Erklärungen →weitere Punkte möglich
Schriftstücke charakterisieren	4.3.1.1	E/B	Ich überprüfe Protokolle, interne Schriftstücke und Formulare in sprachlicher Hinsicht, in Bezug auf Ausführlichkeit und Wortwahl. Ich beschreibe anhand eines Schriftstückes diese drei Kriterien mit drei Stichworten.	beschreibt anhand des gewählten Schriftstückes mit 3 Stichworten die sprachliche Überprüfung	beschreibt anhand des gewählten Schriftstückes mit 3 Stichworten die Ausführlichkeit	beschreibt anhand des gewählten Schriftstückes mit 3 Stichworten die Wortwahl	beschreibt die sprachliche Überprüfung von Schriftstücken beurteilt anhand eines Schriftstückes dessen Ausführlichkeit überprüft mit 3 Stichworten die Wortwahl →weitere Punkte möglich
Interne Schriftstücke verfassen	4.3.1.2	E/B	Ich schreibe interne Mitteilungen verständlich.	sie sind kurz und verständlich	sie sind übersichtlich dargestellt	sie sind empfängergerecht abgefasst	nennt wichtige Aspekte für die Erarbeitung von internen Schriftstücken beschreibt wichtige Darstellungsrichtlinien erläutert den Begriff "empfängergerecht" →weitere Punkte möglich
Telefongespräche führen	4.4.1.1	E/B	Telefongespräche führe ich zielorientiert und partnergerecht.	Telefongespräch wird zielorientiert geführt	Telefongespräch wird partnergerecht geführt	führt das Gespräch im Ton, Aufbau und Inhalt korrekt	führt ein Telefongespräch zielorientiert führt ein Telefongespräch partnergerecht führt das Gespräch im Ton, Aufbau und Inhalt korrekt
Kundengespräche führen	4.4.1.2	E/B	Im Gespräch mit Kunden spreche ich flüssig und adressatengerecht und gehe auf sie ein.	Kundengespräch flüssig gestaltet	Kundengespräch adressatengerecht geführt	Kundengespräch kundenorientiert und inhaltlich korrekt geführt	gestaltet ein Kundengespräch flüssig führt ein Kundengespräch adressatengerecht führt ein Kundengespräch kundenorientiert und inhaltlich korrekt behält Zielsetzung des Gespräches im Auge →weitere Punkte möglich
Überblick über Fachthemen verschaffen	4.6.2.1	E/B	Ich informiere mich regelmässig über Fachthemen, die meine Branche betreffen. Ich fasse die entsprechenden Informationen in einem Bericht zusammen und stelle die Konsequenzen für meinen Lehrbetrieb plausibel dar.	informiert sich regelmässig über Fachthemen, die die Branche betreffen	fasst entsprechende Informationen verständlich zusammen	stellt Konsequenzen für den Lehrbetrieb plausibel dar	zählt 3 verschiedene Medien auf, die über Fachthemen der Branche berichten fasst Informationen aus einem aktuellen Artikel verständlich zusammen stellt Konsequenzen aus Artikel plausibel für Lehrbetrieb dar →weitere Punkte möglich
<b>Sozialkompetenzen</b>							
Situationsgerechtes Auftreten	1.1	SK	Kaufleute kommen in ihrem Arbeitsumfeld mit unterschiedlichen Personengruppen in Kontakt und müssen die vielfältigsten Situationen meistern. Diese Personen erwarten ein Auftreten und ein Erscheinungsbild, das auf sie und die Situation abgestimmt ist. Kaufleute sind sich dessen bewusst und reagieren auf jeweilige Situationen angemessen (z. B. Höflichkeit, Körperpflege, angemessene Kleidung, Körperhaltung).				wählt das für die jeweilige Situation angemessene Auftreten; pflegt einen eigenen Stil, ohne übertrieben oder auffällig zu sein; reagiert auf Änderungen der Situation

**Kriterienkatalog**

**Branche Handel**

**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Mit Belastungen umgehen	1.2	SK	Berufliche Anforderungen führen zu grossen Arbeitsbelastungen. Kaufleute sind in der Lage, Belastungen aufzufangen, indem sie sich Übersicht verschaffen und tatsächliche Schwierigkeiten erkennen. Es gelingt ihnen, Wichtiges vom Unwichtigen zu unterscheiden. Sie kennen Möglichkeiten und Aktivitäten, um einen realistischen Aufgabenumfang ohne Überlastungserscheinungen zu erledigen und in der Freizeit einen Ausgleich zu schaffen.				Kann seine eigene Kapazität richtig einschätzen; Erkennt Überbelastungen rechtzeitig; Kommuniziert Überbelastung geeignet; schlägt geeignete Lösungen vor; delegiert mögliche Arbeiten (quer oder zurück)
Diskretion	1.3	SK	Jedes Unternehmen arbeitet mit Daten und Zielsetzungen, die zum Schutz der Kundschaft und der eigenen Interessen Vertraulichkeit verlangen. Zudem erfordern gesetzliche Vorschriften und wirtschaftliche Gründe den diskreten Umgang mit Informationen und Kenntnissen aus der Geschäftstätigkeit. Kaufleute sind sich dieser Anforderung bewusst und verhalten sich in allen Situationen so, dass sie die Interessen der Kunden und des Unternehmens wahren.				wahrt durch Diskretion die Interessen der Firma und der Kunden/Kundinnen; gibt auch bei Nachfragen keine Firmeninterna preis
Verantwortungsbereitschaft	1.4	SK	In flachen Hierarchien, kleinen Profitcenters und Teamarbeit verantworten Einzelne oder Kleingruppen oft grosse Aufträge und betriebliche Abläufe. Eigenverantwortung beginnt im Kleinen, z. B. bei der Verantwortung für das eigene Lernen, und kann sowohl im schulischen als auch im betrieblichen Umfeld geübt werden.				kennt die Qualitätsanforderungen seines/ihres Arbeitsbereichs und hält diese ein; handelt eigenverantwortlich und ist sich der Konsequenzen seines Handelns bewusst; bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben im Wissen um die in ihn gesetzten Erwartungen
Flexibilität	1.5	SK	Strukturwandel und lokale Änderungen begleiten das Wirtschaftsgeschehen. Kaufleute sind deshalb bereit und fähig, gleichzeitig verschiedene Aufgaben zu bearbeiten und auf veränderte Rahmenbedingungen und Neuerungen rasch und unkompliziert zu reagieren. Sie finden sich auch in einer sich ändernden Umwelt zurecht. Um dies zu lernen, werden sie bereits in der Ausbildung mit verschiedenen Situationen konfrontiert.				geht auf die Kundenbedürfnisse ein; reagiert auf Änderungen angemessen; verliert nicht das Konzept, sobald sich etwas Unvorhergesehenes ereignet; bewahrt die Ruhe und gerät nicht in Hektik
Kommunikationsfähigkeit	1.6	SK	Kommunikation prägt den Berufsalltag von Kaufleuten. Darum müssen sie in allen Situationen gesprächsbereit sein und die Grundregeln einer erfolgreichen verbalen und non-verbalen Kommunikation anwenden.				Hört zu / geht auf Gesagtes ein Klare Ausdrucksweise Körperhaltung / Gestik

**Kriterienkatalog**

**Branche Handel**

**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Konfliktfähigkeit	1.7	SK	In der täglichen Zusammenarbeit gibt es immer wieder Situationen, in denen unterschiedliche Ansichten und Interessenlagen auftreten. Von Kaufleuten wird erwartet, dass sie auf Konfliktsituationen besonnen reagieren und nicht ausweichen. Sie bemühen sich, unterschiedliche Standpunkte sachbezogen zu diskutieren und nach tragbaren Lösungen für alle Beteiligten zu suchen.				kann bei Konflikten die Sachebene von der persönlichen unterscheiden; ist in der Lage, auch seine Gefühle auszudrücken; verhält sich konstruktiv und beharrt nicht auf seinem Standpunkt; geht sachlich und ruhig auf Kritik ein; fragt gezielt nach, wo das Problem liegt
Leistungsbereitschaft	1.8	SK	Im Wettbewerb bestehen nur Firmen mit motivierten, leistungsbereiten Angestellten. Eine der Voraussetzungen für Leistungsbereitschaft sind Einsichten in Ziele und Bedingungen wirtschaftlichen Handelns. Deshalb suchen und analysieren Kaufleute in verschiedenen Situationen diese Zusammenhänge. Darüber hinaus entwickeln und erhalten sie eine Bereitschaft, auch bei wenig attraktiven Aufgaben Einsatz zu zeigen.				denkt beim Arbeiten mit; begreift neue Aufgaben oder Anweisungen rasch; zeigt auch bei ungeliebten Arbeiten Durchhaltevermögen
Lernfähigkeit	1.9	SK	Wirtschaftshandeln unterliegt lokalem und strukturellem Wandel. Darum setzen Kaufleute Zeit und Methoden ein, um laufend neue Fertigkeiten und Kenntnisse selbstständig oder im Team zu erwerben. Sie schaffen sich gute Lernbedingungen und sind sich bewusst, dass Lernen ein lebenslanger Prozess ist.				ist bereit neue Aufgaben zu übernehmen; ist auch an allgemeinem Wissen interessiert; stellt Fragen und ist um Klärung bemüht;
Ökologisches Verhalten	1.10	SK	Ökologisches Verhalten, wie z. B. Stromsparen oder Papierrecycling, ist aus dem heutigen Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Kaufleute sind bereit, betriebliche Umweltschutzmassnahmen anzuwenden und Verbesserungspotenziale zu erkennen.				geht stets sorgfältig mit den ihm/ihr anvertrauten Betriebsmitteln um; geht mit Ressourcen (Strom, Wasser, Verbrauchsmaterial usw.) sparsam um, vermeidet oder vermindert Abfälle und beteiligt sich am betrieblichen Recycling; erkennt Verbesserungsmöglichkeiten beim betrieblichen Umweltschutz und schlägt diese vor
Gesundes Selbstbewusstsein	1.11	SK	Betriebe sind darauf angewiesen, dass ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach innen und aussen offen und selbstbewusst auftreten und ihre Anliegen vertreten können. Ein gesundes Selbstbewusstsein im Einklang mit beruflicher Kompetenz ist für Kaufleute eine Grundlage erfolgreicher Kundenkontakte und ergebnisorientierter Arbeitsleistung.				ist von seiner Fachkompetenz überzeugt; wirkt nicht überheblich, hat selbstbewusstes Auftreten; spricht klar und deutlich; sucht den Augenkontakt
Teamfähigkeit	1.12	SK	Berufliche Arbeit vollzieht sich durch Einzelne und durch Teams. Teams sind in gewissen Situationen leistungsfähiger als Einzelpersonen. Damit Kaufleute in Teams produktiv arbeiten können, müssen sie die Spielregeln für konstruktives Teamverhalten kennen, möglichst viel Teamerfahrung sammeln und so ihre Teamtugenden entwickeln.				erläutert 3 Vor- und Nachteile eines Teams; erklärt 3 wichtige Spielregeln eines Teams

**Kriterienkatalog**
**Branche Handel**
**mündliche Prüfung**

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Transferfähigkeit	1.13	SK	Gelerntes soll nicht nur isoliert verfügbar sein, sondern in unterschiedlichen Aufgabenstellungen angewendet werden. Gelerntes und Erfahrungen müssen auf neue Situationen übertragen werden. Kaufleute suchen deshalb bewusst die Verbindung zwischen dem Einzelwissen, den Erfahrungen und neuen beruflichen Situationen. Sie übertragen Ergebnisse auf bekannte und neue Situationen.				überlegt sich die Auswirkungen seiner/ihrer Arbeiten auf andere Mitarbeitende und Kunden/Kundinnen; erkennt Gesetzmässigkeiten in verschiedenen Aufgaben
Angepasste Umgangsformen	1.14	SK	Kaufleute kommen in ihrem Arbeitsumfeld mit verschiedenen Personengruppen in Kontakt und müssen unterschiedliche Situationen meistern. Diese Personen erwarten Umgangsformen und Verhalten, die auf sie und die Situation abgestimmt sind. Kaufleute sind sich dessen bewusst. Es gelingt ihnen, durch entsprechende Sprache, Einhalten von Höflichkeitsregeln und Entwickeln von Feingefühl auf die jeweilige Situation angemessen zu reagieren und diese mitzugestalten.				Kennt die Anstandsregeln; Passt sich dem Gesprächspartner an; Verhält sich zuvorkommend (einladend); Spricht Gesprächspartner mit Namen an; Findet den richtigen Ton
Verhandlungsfähigkeit	1.15	SK	Beim Wahrnehmen verschiedener Interessenlagen mit internen und externen Kundinnen und Kunden ist die Fähigkeit, zielorientiert zu verhandeln, eine wichtige Voraussetzung. Kaufleute sind in der Lage, ihre Interessen situationsgerecht und flexibel in Verhandlungssituationen einzubringen und erfolgreich zu vertreten.				Verliert sein Verhandlungsziel nicht aus den Augen; Achtet auf einen guten Beginn (Eindruck) und harmonischen Abschluss; Passt sich dem Gesprächspartner an; strebt ein Ergebnis an, bei dem die beiderseitigen Interessen gewahrt sind; erkennt heikle Verhandlungsphasen und ist fähig, sie zu überwinden.
Eigene Werthaltungen kommunizieren	1.16	SK	In verschiedenen Situationen verfolgen Kaufleute Interessen und Ziele. Oft begleiten Werthaltungen ihr Handeln und beeinflussen das Image des Betriebs. Werte bestimmen auch das Image von Betrieben. Kommunikation und Kooperation erleiden weniger Konflikte, wenn beide Seiten die jeweiligen Wertvorstellungen kennen und respektieren.				kommuniziert offen und ehrlich und ist dadurch glaubwürdig; akzeptiert die Werte anderer Personen; steht für seine Werte ein, auch wenn das zu unangenehmen Situationen führen kann
<b>Methodenkompetenzen</b>							
Analytisches und geplantes Vorgehen	2.1	MK	Manche Arbeiten sind komplex und unübersichtlich. Oft führen Tätigkeiten nicht zum Ziel, wenn man einfach blind anfängt zu arbeiten. In solchen Fällen ist es hilfreich, zuerst die Verhältnisse zu analysieren, einen Handlungsplan zu entwerfen und dann danach zu arbeiten.				analysiert das Problem systematisch Schritt für Schritt; die einzelnen Schritte sind klar erkennbar; legt plausible Lösungsvorschläge dar
Arbeitstechniken	2.2	MK	Unterschiedliche Arbeiten und Aufträge verlangen eine breite Palette von Arbeitstechniken und Instrumenten. Für die jeweilige Situation setzen Kaufleute eine angemessene Technik ein.				Entscheidet sich für eine Arbeitstechnik; wendet diese konsequent an; kann auf Nachfrage die Vor- und Nachteile dieser Technik aufzeigen

## Kriterienkatalog

## Branche Handel

## mündliche Prüfung

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Entscheidungstechniken	2.3	MK	Kaufleute haben Entscheide zu fällen. Deshalb beherrschen sie eingeübte Entscheidungstechniken, wie z. B. Entscheidungsbaum oder Nutzwertanalyse, und setzen diese situationsgerecht ein.				wendet eine Entscheidungsmethode an; kann deren Stärken und Schwächen erklären; kann auf Nachfrage weitere mögliche Entscheidungsmethoden nennen
Kreativitätstechniken	2.4	MK	Sich ändernde Kundenbedürfnisse verlangen neue Methoden und Produkte. Deshalb sind Kaufleute zu Innovationen gezwungen. Sie müssen bereit sein, Hergebrachtes in Frage zu stellen und Neues auszuprobieren. Dazu können gut beherrschte Kreativitätstechniken hilfreich sein.				geht offen auf das Kundenbedürfnis ein; bringt neue Methoden oder Produkte ein; Ist bereit, Althergebrachtes in Frage zu stellen; versucht Probleme mit Hilfe von kreativen Ideen zu lösen
Mit Informationsquellen umgehen	2.5	MK	Kaufleuten stehen vielfältige Informationen zur Verfügung. Sie müssen deshalb lernen, Informationsträger und -kanäle aufgabenbezogen auszuwählen, Informationen zu bewerten und diese zu verwenden.				bedient sich aller vorhandenen Informationsquellen; unterscheidet wichtige von unwichtigen Quellen; zieht die richtigen Schlussfolgerungen
Präsentationstechniken	2.6	MK	Arbeiten und Leistungen müssen nicht nur erbracht, sondern oft auch verkauft werden. Dies geschieht meistens in Form einer mündlichen und/oder schriftlichen Präsentation. Verschiedene Situationen verlangen angemessene Präsentationstechniken.				Visualisiert das Gesprochene mit Hilfsmitteln/Skizzen; wählt geeignete Hilfsmittel aus (z.B. Charts, Prospekte, Handskizzen); setzt diese unterstützend zu seiner Argumentation ein; Hilfsmittel sind für Kunde gut erfassbar (lesbar, verständlich)
Problemlösungstechniken	2.7	MK	Es gehört zum betrieblichen Alltag, dass Kaufleute einfache wie auch komplexere Probleme zu lösen haben. Dafür beherrschen sie einige Problemlösungstechniken.				analysiert das Problem systematisch Schritt für Schritt; die einzelnen Schritte sind klar erkennbar; legt plausible Lösungsvorschläge dar
Projektmanagement	2.8	MK	In der Wirtschaft werden viele innerbetriebliche Aufgaben als Aufträge von aussen formuliert. Als Umsetzungshilfe bietet sich Projektmanagement an. Dies kann während der Ausbildung an einfachen Aufgaben mit klarem Rahmen eingeübt werden. Kaufleute sind gewohnt, komplexere Aufträge mit Unterstützung des Projektmanagements zu lösen.				zählt die wichtigsten Phasen des Lehrbetriebs in einem Projekt auf; erklärt anhand eines selbst gewählten Beispiels 3 mögliche Erfolgsfaktoren; erläutert anhand eines erlebten Projektes den Nutzen von Projektmanagement auf
Verhandlungstechniken	2.9	MK	In Betrieben entstehen vielfältige und anspruchsvolle Beziehungen zu internen und externen Partnern mit unterschiedlichen Interessen. Gute Ergebnisse sind das Resultat erfolgreicher Verhandlungen. Diese basieren unter anderem auf sorgfältiger Vorbereitung und auf geeignetem Vorgehen bei der Verhandlung selber.				verhandelt zielorientiert; bringt sich angemessen und situationsangepasst ein; verhandelt mit plausiblen Argumenten

# Kriterienkatalog

# Branche Handel

# mündliche Prüfung

Name	Nr.	Profil	Beschreibung				Punkte zum beobachten (Vorschläge)
Verkaufstechniken	2.10	MK	Durch die Produktvielfalt, die Konkurrenz und andere Faktoren sind die Kundinnen und Kunden anspruchsvoller geworden. Wichtig für den Kaufentscheid ist ein optimales Verkaufsverhalten. Kaufleuten gelingt es, sich in die Kundinnen und Kunden einzufühlen, deren Bedürfnisse zu erkennen und sich angemessen zu verhalten.				Kann die Bedürfnisse des Gesprächspartners mit geeigneten Fragen herausfinden; Es gelingt die Wünsche und Vorstellungen erkennbar zu machen; Findet Lösungen, die auf den Partner passen; Überzeugt mit guten Argumenten; Hat eine Gesprächsstruktur (Anfang und Ende); Wirkt beratend und unaufdringlich
Vernetztes Denken	2.11	MK	Wer nur seine eigenen Aufgaben und Aktivitäten wahrnimmt, wird längerfristig isoliert. Viele wirtschaftliche Abläufe und Zustände beeinflussen sich gegenseitig. Deshalb arbeiten Kaufleute mit Modellen, welche ihnen helfen, Vernetzungen zu erkennen und mitzugestalten.				legt Kenntnisse über das Zusammenspiel wichtiger Faktoren dar; zeigt Lösungen auf, welche auf das Kundenbedürfnis anwendbar sind; zeigt Verständnis für sich gegenseitig beeinflussende Zustände
Ziele und Prioritäten setzen	2.12	MK	Zielorientierung und Pünktlichkeit entscheiden oft über Erfolg oder Misserfolg. Kaufleute gewöhnen sich daher an, realistische Ziele zu setzen, diese sorgfältig zu formulieren und mit wichtigen Zielsetzungen eine Priorität zu verbinden.				formuliert das Ziel für das Gespräch; teilt das Ziel dem Gesprächspartner mit; gesetztes Ziel ist realistisch und wird zielstrebig angegangen; hält gesetzte Zeitlimiten ein