

1. Branche und Firma

Kernkompetenzen

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

E-Profil

1. Branche und Firma

1.1 Kundenbedürfnisse erkennen

Leitidee

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

Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Kundengespräch vorbereiten E/B red.	1.1.1.1 Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	Ich bereite die Kundenunterlagen vor, kümmere mich um Warenmuster oder Arbeitsvorlagen, beschaffe mir Prospekte, Preislisten usw. In Verwaltungen und manchen Firmen steht kein Verkauf an. In diesen Fällen geschieht dasselbe für eine Beratung.	- erstellt selbstständig vollständige Unterlagen - hat Vorgehensplan selbstständig formuliert - Vorgehensplan enthält mindestens drei Elemente aus Verkaufs- oder Beratungsgespräch	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	K3 unbekannter neuer Kunde
Kundengespräch führen E/B	1.1.1.2 Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	Es geht darum, wie man den Gesprächspartnern zeigt, dass man aufmerksam zuhört und mitdenkt.	- geht auf Kundenbedürfnisse ein - hört ruhig zu - greift Ideen und Probleme auf und fragt nach	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität 1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	K 3
Kundenbedürfnisse erfragen E/B	1.1.1.3 Ein Kundengespräch besteht aus offenen und geschlossenen Fragen. Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	Wenn ich offene Fragen stelle, kann mir mein Gesprächspartner ausführlich antworten. So erhalte ich viele interessante Informationen. Ich tue dies auch bei unbekannt Personen, z.B. am Telefon oder am Schalter im persönlichen Kontakt. Wenn ich die Bedürfnisse einordnen möchte, bietet die Bedürfnispyramide von Maslow einen geeigneten Raster.	- verwendet geschlossene Fragen zum richtigen Zeitpunkt - verwendet offene Fragen für die Bedürfnisabklärung - erkennt vorgebrachte Bedürfnisse und fasst sie richtig zusammen	<input type="checkbox"/>	1.15 Verhandlungsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	K 3

1. Branche und Firma

1.1 Kundenbedürfnisse erkennen

Dispositionsziel

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

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

1. Branche und Firma

1.1 Kundenbedürfnisse erkennen

Dispositionsziel

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

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

1. Branche und Firma

1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

Leitidee

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

Dispositionsziel

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

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

1. Branche und Firma

1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

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

1. Branche und Firma

1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

Dispositionsziel

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

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

1. Branche und Firma

1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

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

1. Branche und Firma

1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte kennen

Leitidee

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

Dispositionsziel

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

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

1. Branche und Firma

1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte kennen

Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Einwände entkräften E/B	1.3.2.1 Ich nenne die drei geläufigsten Einwände gegen das Hauptprodukt oder die Hauptdienstleistung meines Lehrbetriebes und kann sie sachlich entkräften.	Die meisten Einwände sind irrational. Der Kunde sagt etwas und meint etwas anderes. Daher kenne ich <ul style="list-style-type: none"> • die verschiedenen Arten von Einwänden • die Regeln Einwände zu überwinden 	<ul style="list-style-type: none"> - beschreibt Hauptprodukt oder -dienstleistung verständlich - begründet Auswahl Hauptprodukt oder -dienstleistung - hat die drei geläufigsten Einwände sachlich entkräftet 	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	K 2
Im Kundengespräch Einwände entkräften E	1.3.2.2 In einem Kundengespräch begegne ich den Einwänden professionell, indem ich ruhig bleibe, Verständnis für die Anliegen der Kunden zeige und sachlich auf die Eigenschaften unserer Produkte / Dienstleistungen hinweise.	Wenn ich bei Kundengesprächen dabei bin, höre ich genau zu und überlege mir, von welchen Situationen es abhängig war, ob das Gespräch gut oder schlecht verlaufen ist. Daraus ziehe ich meine Schlüsse.	<ul style="list-style-type: none"> - bleibt während dem Kundengespräch ruhig - zeigt Verständnis für Anliegen Kunden - weist sachlich auf Eigenschaften der Produkte/Dienstleistungen hin 	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.16 Eigene Werthaltung kommunizieren	2.9 Verhandlungstechniken	K 3

1. Branche und Firma

1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

Leitidee

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

Dispositionsziel

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

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

1. Branche und Firma

1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Leistungs-wirtschaftliche Ziele kennen E/B	1.4.2.1 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		<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität 1.13 Transferfähigkeit	2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.6 Präsentationstechniken	K 2
Finanzwirtschaftliche Ziele kennen E	1.4.2.2 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.	Ziele können kurzfristig sein und z.B. Kosten, Umsatz oder andere Aspekte betreffen. Sie können aber auch Gewinne (Deckungsbeiträge), erforderliche Rückstellungen oder andere Elemente betreffen. Ich habe mich erkundigt, ob diese unter das Betriebsgeheimnis fallen und deshalb mit niemandem besprochen werden dürfen oder ob sie mit bestimmten Personen diskutiert werden dürfen.	<ul style="list-style-type: none"> - zeigt Bedeutung finanzwirtschaftlicher Ziele auf - nennt zwei verschiedene Kennzahlen des Lehrbetriebes - erklärt Aussagekraft dieser beiden Kennzahlen 	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität	2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.6 Präsentationstechniken	K 3
Finanzwirtschaftliche Ziele umsetzen E	1.4.2.3 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.		<ul style="list-style-type: none"> - nennt drei Massnahmen zur Zielerreichung und begründet diese - begründet die Auswirkungen auf den eigenen Arbeitsplatz - verwendet überzeugende Argumentationen 	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	K 3

1. Branche und Firma

1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

Dispositionsziel

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

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

1. Branche und Firma

1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

Dispositionsziel

1.4.4 Zielorientiertes Arbeiten ist für Kaufleute eine Selbstverständlichkeit.

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

1. Branche und Firma

1.5 Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen verfolgen

Leitidee

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

Dispositionsziel

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

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

1. Branche und Firma

1.5 Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen verfolgen

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

1. Branche und Firma

1.6 Betriebliche Abläufe

Leitidee

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

Dispositionsziel

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

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

1. Branche und Firma

1.6 Betriebliche Abläufe

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Arbeitsabläufe analysieren E/B	1.6.1.3 Ich nenne drei bis fünf Gesichtspunkte unter denen ich Arbeitsabläufe in meinem Lehrbetrieb betrachten kann. Mit einem oder zwei dieser Gesichtspunkte habe ich zwei kleinere Arbeitsabläufe durchleuchtet und geprüft was besonders gut ist und was ich verbessern könnte.	Arbeitsabläufe heissen auch Prozesse. Gesichtspunkte sind beispielsweise: • benötigte Zeit • mögliche Missverständnisse derjenigen Personen, die am Gleichen arbeiten • Abfall (Ökologie) • Kosten • vielfältiger Arbeitsplatz	- 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	<input type="checkbox"/>	1.7 Konfliktfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.4 Kreativitätstechniken	K 4
Betriebliche Vorschläge einbringen E/B	1.6.1.4 Ich unterbreite Ideen oder Vorschläge. Diese sind geeignet, bestimmte betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen. Ich kann auch erläutern, warum ich diesen Vorschlag mache. Es kann sich auch um sehr kleine praktische Belange handeln.		- unterbreite Ideen oder Vorschläge - diese sind geeignet, betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen - kann seinen Vorschlag begründen	<input type="checkbox"/>	1.11 Gesundes Selbstbewusstsein	2.7 Problemlösungstechniken 2.11 Vernetztes Denken	K 5

1. Branche und Firma

1.7 Handel

Leitidee

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

1.7.1 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Waren/ Dienstleistungen E/B	1.7.1.1 Ich kann die verschiedenen Güter und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes nach den mir bekannten vier gängigen Gesichtspunkten in einer Tabelle übersichtlich einteilen.	Gesichtspunkte: <ul style="list-style-type: none"> • freie • wirtschaftliche • materielle • immaterielle 	<ul style="list-style-type: none"> • Wählt Produkte und Dienstleistungen aus dem Lehrbetrieb als Beispiele aus • Ordnet die Beispiele richtig den einzelnen Gesichtspunkten zu • Erstellt eine übersichtliche Tabelle 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2

1. Branche und Firma

1.7 Handel

Leitidee

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

1.7.2 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Bedeutung E/B	1.7.2.1 Mit Hilfe vorgegebener Statistiken und/oder selber beschaffter Informationen beschreibe ich in einem kurzen Aufsatz die Bedeutung der Branche Handel für die schweizerische Wirtschaft.	Informationsquellen: <ul style="list-style-type: none"> • Tagesmedien • Sachbücher • Bundesamt für Statistik • Staatssekretariat für Wirtschaft • Branchenorganisationen • Branchenkenner aus Betrieb • Weitere 	<ul style="list-style-type: none"> • Schreibt einen kurzen Aufsatz, der bezüglich Rechtschreibung einwandfrei ist • Streicht die Bedeutung des Handels klar heraus • beschafft die Informationen selbständig aus seriösen Quellen 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit Gesundes Selbstbewusstsein	Mit Informationsquellen umgehen	K 5
Vergleich Schweiz-Ausland E	1.7.2.2 Ich kann mündlich oder schriftlich einleuchtend erklären, in welchen Punkten sich die Handelsbranche der Schweiz von der eines vorgegebenen anderen Landes unterscheidet. Dabei gehe ich auf jeweils drei Übereinstimmungen und drei Unterschiede ein.	Ich versuche mein Wissen über die Faktoren <ul style="list-style-type: none"> • Grösse des Landes, • Bevölkerungszahl, • geografische Lage, <ul style="list-style-type: none"> • Kultur • weitere sinnvolle zur Unterstützung meiner Aussagen zu verwenden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wendet selbst beschafftes Wissen über die beiden Länder an • Leitet drei Übereinstimmungen und drei Unterschiede logisch aus diesem Wissen ab • Die Aussagen sind für die Ansprechperson einleuchtend nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen Präsentationstechniken	K 4

1. Branche und Firma

1.8 Internationaler Handel

Leitidee

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

1.8.1 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Gründe für den Import E/B	1.8.1.1 Ich erläutere mit vier Argumenten nachvollziehbar in einem Kurzvortrag, weshalb die Schweiz auf Importe angewiesen ist. Ich nenne dazu pro Argument zwei Beispiele aus der Praxis.	<ul style="list-style-type: none"> Rohstoffe Produktionskosten Know how Binnenmarkt 	<ul style="list-style-type: none"> Nennt alle vier Argumente Zählt pro Argument zwei passende Beispiele auf Die Beispiele sind praxisnah, d.h. auf die schweizerischen Verhältnisse bezogen 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K2
Export bedingt Import E	1.8.1.2 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.	Ohne Rohstoffe kann ein Land nichts exportieren. Wenn ein Land keine Rohstoffe hat, muss es diese erst importieren, dann weiterverarbeiten (veredeln), bevor es sie anschliessend exportieren kann.	<ul style="list-style-type: none"> erklärt das Branchenkundewissen zu dieser Aussage das Beispiel wird mit dem Branchenkundewissen einleuchtend verknüpft Die Aussage ist für unerfahrene Mitarbeiter verständlich und nachvollziehbare 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K3
Tarifäre und nicht-tarifäre Handelshemmnisse E/B	1.8.1.3 Ich erkläre mündlich in fünf Minuten den Unterschied zwischen tarifären und nicht-tarifären Handelshemmnissen und erläutere ihn anschaulich an Beispielen aus der Praxis.	<p>Tarifäre Hemmnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zölle Steuern <p>Nicht-tarifäre Hemmnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufwändige Grenzformalitäten Sicherheitsvorschriften Gesundheitsauflagen Naturschutzregelungen weitere 	<ul style="list-style-type: none"> Trägt seine mündlichen Erklärungen in fünf Minuten klar und gut verständlich vor Wählt je einpraxisbezogenes und passendes Beispiel Der Unterschied ist für die Ansprechpersonen nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Kreativitätstechniken	K2
Auswirkungen von Handelshemmnissen kennen E	1.8.1.4 Ich kann einem Laien anhand eines aktuellen, selbst ausgewählten Preetextes über eine staatliche Massnahme nachvollziehbar aufzeigen, welche positiven und negativen Auswirkungen diese auf den Handel haben wird.	Freihandel bringt Wohlstand, Protektionismus verhindert Freihandel. Alle staatlichen Massnahmen, die den Freihandel fördern, sind positiv für den Handel, alle protektionistischen Massnahmen sind negativ.	<ul style="list-style-type: none"> Wählt einen aktuellen, zum Thema passenden Preetext aus Zählt sowohl positive wie auch negative Auswirkungen auf Die Aussagen sind nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K3

1. Branche und Firma

1.8 Internationaler Handel

Leitidee

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

1.8.2 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
World Trade Organization WTO E	1.8.2.1 Ich kann mittels einer einfachen Zeichnung die Struktur, die Inhalte und die Grundprinzipien der WTO-Verträge darstellen und meinem Ausbilder nachvollziehbar erklären.	3-Säulen: <ul style="list-style-type: none"> GATT (Güter) GATS (Dienstleistungen) TRIPS (geistiges Eigentum) 	<ul style="list-style-type: none"> Zeichnet eine übersichtliche Skizze Berücksichtigt alle wichtigen Punkte bezüglich Struktur, Inhalte, Grundprinzipien Erklärt das Bild kurz und für den Ausbilder nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Kreativitätstechniken	K2
Europäische Union EU E	1.8.2.2 Ich kann mittels einer einfachen Zeichnung die Struktur und die Inhalte der EU-Verträge darstellen und meinem Lehrmeister erklären.	3-Säulen-Modell: <ul style="list-style-type: none"> Binnenmarkt Justiz- und Innenpolitik Gemeinsame Aussen- und Sicherheitspolitik 	<ul style="list-style-type: none"> Zeichnet eine übersichtliche Skizze Berücksichtigt alle wichtigen Punkte wie Struktur und Inhalte Erklärt das Bild kurz und nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Kreativitätstechniken	K2
Zukunft der EU E	1.8.2.3 Ich kann je drei mögliche Chancen und Gefahren der EU-Erweiterung für die schweizerische Wirtschaft aufzählen und dabei angeben, wie die Schweiz meiner Meinung nach auf die einzelne Chance oder Gefahr reagieren soll.	<ul style="list-style-type: none"> Neue Märkte Einheitliche Vorschriften Konkurrenz Kulturelle Unterschiede weitere 	<ul style="list-style-type: none"> Nennt drei Chancen und drei Gefahren verknüpft die Chancen und Gefahren nachvollziehbar mit der schweizerischen Wirtschaft ist vertritt bzgl. den Reaktionsmöglichkeiten die eigenen Meinung logisch 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K3

1. Branche und Firma

1.9 Handelskette

Leitidee

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

1.9.1 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Die Handelskette E/B	1.9.1.1 Ich stelle die Handelskette für ein von mir selbständig ausgewähltes Produkt meines Lehrbetriebes graphisch dar. Dabei kann ich meinen Lehrbetrieb richtig positionieren und einem Laien die Merkmale und Aufgaben der einzelnen Stufen plausibel erklären.	Handelskette: <ul style="list-style-type: none"> • Rohstoffgewinnung • Produzenten • Grosshandel • Detailhandel • Konsumenten 	<ul style="list-style-type: none"> • Stellt graphisch die Handelskette für das gewählte Produkt korrekt dar • Ordnet den Stufen der Handelskette die richtigen Aufgaben zu und erklärt diese für einen Laien plausibel • Platziert den Lehrbetrieb korrekt in der Handelskette 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K2
Zusammenarbeit in der Handelskette E	1.9.1.2 Anhand eines vorgegebenen Beispiels kann ich je einen Vor- und einen Nachteil für die beteiligten Betriebe bei einer Zusammenarbeit in der Handelskette logisch nachvollziehbar und überzeugend darlegen.	Stichworte: <ul style="list-style-type: none"> • Angebotsmacht • Nachfragemacht • Synergien • Absatzwege • Forschung & Entwicklung 	<ul style="list-style-type: none"> • erkennt richtig, um welche Form der Zusammenarbeit es sich handelt • Zählt jeweils einen Vor- und einen Nachteil für die beteiligten Betriebe auf • Die Aussagen sind logisch nachvollziehbar und überzeugend dargelegt 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K3

1. Branche und Firma

1.9 Handelskette

Leitidee

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

1.9.2 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primärkriterien	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Funktionen des Handels E/B	1.9.2.1 In einer Diskussion über die Notwendigkeit des Handels argumentiere ich sachlich und fair. Ich zeige den Nutzen, den die vom Handel erbrachten Funktionen für die Wirtschaft bietet, klar auf.	Funktionen des Handels: <ul style="list-style-type: none"> • Mengenausgleich • Sortiment • Lagerhaltung • Beratung/Information • Finanzierung • usw. 	<ul style="list-style-type: none"> • argumentiert über die Bedeutung des Handels für die Gesamtwirtschaft sachlich und fair • zeigt die von Handelsbetrieben erfüllten Funktionen in den Argumente klar auf • bringt die Argumente während der Diskussion in einem passenden Zusammenhang folgerichtig ein 	<input type="checkbox"/>	Gesundes Selbstbewusstsein	Mit Informationsquellen umgehen	K 3
Zukunft des Handels E	1.9.2.2 Ich lege dar, wie sich der Handel in Zukunft entwickeln wird, indem ich drei Funktionen aufzähle, die meiner Meinung nach an Bedeutung gewinnen werden. Ich unterstütze meine Aussagen mit Beispielen aus der Praxis.	Ich frage Personen, die schon lange im Handel tätig sind, welche Veränderungen sie in der Branche mitgemacht haben. Diese Informationen bringe ich in einen Zusammenhang mit den Funktionen des Handels.	<ul style="list-style-type: none"> • Zählt drei Funktionen des Handels auf • legt nachvollziehbar dar, warum die gewählten Funktionen an Bedeutung gewinnen • wählt praxisnahe Beispiele, die sich auf die gewählten Funktionen beziehen 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3
Betriebsformen E	1.9.2.3 Ich kann die verschiedenen Betriebsformen des Handels aufgrund von sechs Merkmalen unterscheiden.	Merkmale: <ul style="list-style-type: none"> • Standort • Verkaufsraum • Preislage • Sortiment • Verkaufsform • Kundendienste 		<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 1

1. Branche und Firma

1.10 Warenfluss

Leitidee

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

1.10.1 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Sortimentsaufbau kennen E/B	<p>1.10.1.1 Einfach und verständlich erläutere ich einem neuen oder unerfahrenen Mitarbeiter den Begriff Sortimentsaufbau anhand der Sortimentsstruktur. Ich kann meine Erklärungen mit zwei Beispielen aus verschiedenen Betrieben des Handels – darunter auch meines Lehrbetriebes – unterstützen und grafisch darstellen.</p>	<p>Sortimentsstrukturen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schmales Sortiment • Breites Sortiment • Tiefes Sortiment • Flaches Sortiment 	<ul style="list-style-type: none"> • Wählt zwei geeignete Beispiele aus • Erklärt die Strukturen mit Hilfe einer grafischen Darstellung korrekt • Erläutert den Begriff Sortimentsaufbau für einen unerfahrenen Mitarbeiter verständlich 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Sortimente vergleichen E/B	<p>1.10.1.2 Ich kann aufgrund von mir eingeholter Informationen das Sortiment meines Lehrbetriebes (oder einer Abteilung davon) mit dem eines Konkurrenzunternehmens aufgrund der Gesichtspunkte der Sortimentsgestaltung vergleichen. Meine schriftlich festgehaltenen Schlussfolgerungen gebe ich mündlich und klar verständlich meinem Ausbilder weiter.</p>	<p>Gesichtspunkte der Sortimentsgestaltung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sortimentsaufbau • Preis • Qualität • Kontinuität • Saisonalität 	<ul style="list-style-type: none"> • beschafft sich die nötigen Informationen selbständig • Vergleicht die beiden Betriebe aufgrund der verschiedenen Gesichtspunkte korrekt • Gibt die schriftlichen Schlussfolgerungen mündlich klar verständlich weiter 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken Mit Informationsquellen umgehen	K 4
Marken E	<p>1.10.1.3 Die vier Markentypen sind mir bekannt Ich kann in einer Diskussion anhand eines Beispiels aus meinem Lehrbetrieb überzeugend darlegen, welche Bedeutung die Wahl des richtigen Markentyps für die</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sortimentspolitik • Kundenzielgruppe <p>hat.</p>	<p>Markentypen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Namenlose Produkte • Markenartikel • Unechte Marken • Eigen- oder Hausmarken 	<ul style="list-style-type: none"> • Erklärt die vier Markentypen korrekt • Zeigt überzeugend anhand des Beispiels auf, wie Markentyp und Kundenzielgruppe zusammenhängen • Zeigt überzeugend anhand des Beispiels auf, welchen Zusammenhang die Wahl des Markentyps und die Sortimentspolitik zu einander haben 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3
Sortimentspolitik	1.10.1.4	Faktoren:	<ul style="list-style-type: none"> • erstellt eine Liste mit den 			Analytisches	

E	Ich kann die Sortimentspolitik meines Lehrbetriebes selbständig beurteilen. Dazu lege ich eine Liste mit den verschiedenen Faktoren, die die Sortimentspolitik beeinflussen, an, bewerte deren Wichtigkeit, den jeweiligen Einfluss auf das Sortiment, und ziehe daraus meine Schlussfolgerungen über die Qualität der Sortimentspolitik.	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche • Unternehmensziele • Beschaffungsmarkt • Absatzmarkt • weitere 	<p>wichtigsten Einflussfaktoren</p> <ul style="list-style-type: none"> • erkennt den jeweilige Einfluss der Faktoren auf die Sortimentspolitik und deren Wichtigkeit korrekt • zieht nachvollziehbar die Schlussfolgerungen über die Qualität der Sortimentspolitik 	□	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	und geplantes Vorgehen	K 6
---	---	--	---	---	--	------------------------	------------

1. Branche und Firma

1.10 Warenfluss

Leitidee

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

1.10.2 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Bezugsquellen E/B	1.10.2.1 Anhand von mir vorgelegten Beispielen aus meinem Lehrbetrieb erkläre ich nachvollziehbar meinem Ausbilder die Kanäle, über die Güter eingekauft worden sind und die wahrscheinlichen Gesichtspunkte, die für die Zusage an die Lieferanten die entscheidende Rolle gespielt haben.		<ul style="list-style-type: none"> • Nennt die richtigen Einkaufskanäle • Beschreibt verschiedene Gesichtspunkte, die für die Wahl der Lieferanten eine Rolle spielen können • Begründet nachvollziehbar, welche Gesichtspunkte im vorliegenden Beispiel entscheidend sind 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K 3
Bestellzeitpunkt E/B	1.10.2.2 Ich kann anhand eines vorgegebenen Beispiels den richtigen Zeitpunkt für eine Bestellung bestimmen und die dafür entscheidenden Bestände erklären.	<ul style="list-style-type: none"> • Höchstbestand • Meldebestand • Mindestbestand • Sicherheitsbestand • Fehlverkäufe 	<ul style="list-style-type: none"> • Zeigt die richtige Rechenformel auf • Erklärt die für die Bestellung entscheidenden Bestände korrekt • Rechnet den Bestellzeitpunkt für das Beispiel richtig aus 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Einkaufsmenge E	1.10.2.3 Anhand eines vorgegebenen Beispiels aus meinem Lehrbetrieb bestimme ich gemäss der drei von mir als wichtig bezeichneten Faktoren die Einkaufsmenge. Ich kann meine Entscheidung mündlich oder schriftlich überzeugend vertreten.	Faktoren <ul style="list-style-type: none"> • Lagergrösse • Lieferfrist • Mengenrabatte • Trends • Saison • weitere 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<input type="checkbox"/>	Gesundes Selbstbewusstsein Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3

1. Branche und Firma

1.10 Warenfluss

Leitidee

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

1.10.3 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Lagerkennzahlen E/B	1.10.3.1 a) Ich kann die drei wichtigsten Lagerkennzahlen anhand vorgegebener Beispiele berechnen und deren Bedeutung wiedergeben. b) Ich kann die berechneten Kennzahlen auf das Beispiel bezogen interpretieren.	<ul style="list-style-type: none"> Lagerbestand Lagerumschlag Lagerdauer 	<ul style="list-style-type: none"> Gibt die Bedeutung der drei wichtigsten Lagerkennzahlen korrekt wieder Berechnet die vorgegebenen Beispiele korrekt Interpretiert die Resultate richtig 		Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 1 K 3
Lagerkosten E	1.10.3.2 Ich gebe die vier Komponenten der Lagerkosten korrekt wieder und kann einem Kollegen einfach und verständlich anhand eines selbst gewählten Beispiels nachvollziehbar erklären, wie sie sich gegenseitig beeinflussen.	Komponenten = Gemeinkosten <ul style="list-style-type: none"> Raum Personal Kapital Lager Risiken 	<ul style="list-style-type: none"> Erklärt die Bedeutung der Komponenten korrekt Zeigt ein passende Beispiele für einen Kollegen verständlich auf Zeigt die gegenseitige Beeinflussung nachvollziehbar auf 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Ziele E/B	1.10.3.3 Ich beschreibe einem neuen oder unerfahrenen Mitarbeiter die drei wesentlichen Ziele der Lagerhaltung und die auftretenden Zielkonflikte in eigenen Worten und nachvollziehbar anhand eines selbstgewählten Beispiels.	<ul style="list-style-type: none"> Lieferbereitschaft geringe Kosten geringe Kapitalbindung 	<ul style="list-style-type: none"> Beschreibt alle drei wesentlichen Ziele mit eigenen Worten Zeigt anhand des gewählten Beispiels auch die Zielkonflikte auf Die Informationen sind für einen unerfahrenen Mitarbeiter nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K 2

Inventar und Inventur E/B red.	1.10.3.4 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.		<ul style="list-style-type: none"> • Erklärt die Begriffe in eigenen Worten verständlich und korrekt • Begründet die Notwendigkeit für eine Inventur nachvollziehbar • Zählt fünf Gründe für Inventurdifferenzen auf 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2 K 2
Waren lagern E/B	1.10.3.5 Ich kann anhand von verschiedenen Beispielen von Waren aus meinem Lehrbetrieb die folgenden Begriffe einem neuen oder mit der Lagerhaltung nicht vertrauten Mitarbeiter anschaulich darlegen: <ul style="list-style-type: none"> • Lagerfunktion • Lagertypen • Lagerprinzipien • Warenfluss im Lager • Lagerrisiken 		<ul style="list-style-type: none"> • Wählt treffende Beispiele aus dem Lehrbetrieb, die das Gesagte gut unterstützen • Erklärt alle fünf Begriffe • erklärt für einen neuen Mitarbeiter verständlich und nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 1 K 2
Struktur des EAN-Codes interpretieren E	1.10.3.6 a) Ich kann die in einem EAN-Code enthaltenen Informationen anhand eines Mustercodes aufzeigen. b) Ich erkläre einem neuen oder unerfahrenen Mitarbeiter mündlich in fünf Minuten die Vorteile des Codes für den Handel und wie die Informationen in meinem Lehrbetrieb für eine optimale Warenbewirtschaftung genutzt werden.		<ul style="list-style-type: none"> • zeigt die im Code vorhandenen Informationen anhand eines Mustercodes korrekt auf • Erklärt die Vorteile des Codes für den Handel für einen neuen /unerfahrenen Mitarbeiter verständlich • Zeigt den Nutzen für die Warenbewirtschaftung im Lehrbetrieb korrekt und für den Mitarbeiter nachvollziehbar auf 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K 3 K 3

1. Branche und Firma

1.10 Warenfluss

Leitidee

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

1.10.4 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Aufgaben der Spedition E/B	1.10.4.1 Ich erläutere die drei wesentlichen Aufgaben des Spediteurs korrekt in eigenen Worten.	<ul style="list-style-type: none"> • Vermittler • Frachtführer • Weitere Dienstleistungen 		<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Aufgaben der Logistik E/B	1.10.4.2 Anhand eines Produktes aus meinem Lehrbetrieb stelle ich den Weg vom Produzenten bis zum Konsumenten grafisch dar und zeige auf, wo die Logistik welche Tätigkeiten übernimmt.		<ul style="list-style-type: none"> • Stellt den Weg grafisch übersichtlich dar • stellt den Weg vom Produzenten bis zum Konsumenten anhand eines selbstgewählten geeigneten Produktes dar • Zeigt korrekt die einzelnen Tätigkeiten der Logistik auf 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	vernetztes Denken Präsentationstechniken	K 3
Just in time E	1.10.4.3 Der Begriff „just-in-time“ ist mir geläufig Ich kann anhand eines vorgelegten 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.		<ul style="list-style-type: none"> • Erklärt den Begriff „just-in-time“ verständlich • Zeigt die Vorteile des Prinzips am konkreten Beispiel nachvollziehbar auf • zeigt Probleme der Umsetzung des Prinzips am konkreten Beispiel nachvollziehbar auf 		Kommunikationsfähigkeit Gesundes Selbstbewusstsein	Mit Informationsquellen umgehen Präsentationstechniken	K 3

<p>Verkehrswege und -träger</p> <p>E/B</p>	<p>1.10.4.4</p> <p>Anhand eines vorgegebenen Beispiels eines Warentransportes aus meinem Lehrbetrieb (Art der Ware, Anfangs- und Endpunkt, besondere Anordnungen) wähle ich die geeigneten Verkehrsträger aus, beschreibe verständlich den Weg der Ware und begründe nachvollziehbar die von mir getroffene Lösung.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Beschreibt verständlich einen logischen Verkehrsweg, den die Ware nehmen soll • Wählt die geeigneten Verkehrsträger aus • Begründet die getroffenen Lösung nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Transferfähigkeit</p> <p>Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p>	<p>K 3</p>
<p>Incoterms</p> <p>E</p>	<p>1.10.4.5</p> <p>a) Ich kann stichwortartig erklären, was Incoterms sind und was mit ihnen geregelt wird.</p> <p>b) Ich kann aus mehreren zur Auswahl stehenden Incoterms das jeweils für den Verkäufer oder den Käufer günstigste auswählen und meine Wahl nachvollziehbar begründen.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Transferfähigkeit</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p>	<p>K 2</p> <p>K3</p>

1. Branche und Firma

1.11 Absatz und Marketing

Leitidee

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

1.11.1 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima Ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompe tenz	Trägt bei zur Methodenko mpetenz	Taxo nomie
Absatzkennzahlen E/B	1.11.1.1 Ich nenne drei für meinen Lehrbetrieb wichtigen Absatzkennzahlen und kann anhand von zwei Beispielen erklären, wie sich Veränderungen in den Zahlen auf die Geschäftspolitik auswirken können und welche Massnahmen sie provozieren.	<ul style="list-style-type: none"> • Gewinn • Umsatz • Umsatz pro m2 • Umsatz pro MitarbeiterIn (Kopf- oder Stundenleistung) • Umsatz pro Kunde 	<ul style="list-style-type: none"> • Nennt drei für den Betrieb wichtige Absatzkennzahlen • Zeigt zwei mögliche Auswirkungen von Veränderungen in den Absatzkennzahlen auf die Geschäftspolitik auf • Leitet die aufgrund von Veränderungen in den Absatzkennzahlen notwendig werdenden Massnahmen ab 	<input type="checkbox"/>	Kommunikation sfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsque llen umgehen	K 2
Bedeutung der Verkaufsförderungs-massnahmen E/B red.	1.11.1.2 a) Ich erkläre meinem Ausbilder korrekt die Bedeutung von fünf Verkaufsförderungs-massnahmen. b) Anhand dieser fünf Massnahmen vergleiche ich mit Hilfe einer Tabelle mein Lehrgeschäft mit einem Konkurrenzunternehmen. c) Ich zeige in einer zusätzlichen Tabellenkolonne mittels selbst gewählter Beurteilungskriterien auf, welches der beiden Unternehmen eine Massnahme meiner Meinung nach besser umgesetzt hat.	Mögliche Massnahmen: <ul style="list-style-type: none"> • Schaufenster • Verkaufsraum • Kundenführung • Warenpräsentation • Beleuchtung • Hintergrundmusik • Raumklima • Aussendienst • weitere 	<ul style="list-style-type: none"> • Erklärt die Bedeutung von fünf klar unterscheidbare Verkaufsförderungs-massnahmen • 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 	<input type="checkbox"/>	Kommunikation sfähigkeit Transferfähigkeit Eigene Werthaltung kommunizieren	Mit Informationsque llen umgehen	K 2 K 4 K 6

<p>Kundenbindung</p> <p>E</p>	<p>1.11.1.3 Einer kritischen Person kann ich anhand 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 erläutern. Allfälliger Kritik kann ich überzeugend begegnen.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Zeigt anhand des gut gewählten Beispiels die Vorteile der Systeme oder Programme nachvollziehbar auf • Zeigt anhand des gut gewählten Beispiels die Nachteile der Systeme oder Programme nachvollziehbar auf • Reagiert überlegt und überzeugend auf kritische Bemerkungen 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p> <p>Präsentationstechniken</p>	<p>K 3</p>
<p>Standortwahl</p> <p>E</p>	<p>1.11.1.4 Ich definiere den absatzmässig optimalen Standort für meinen Lehrbetrieb. Mit Hilfe einer Tabelle liste ich auf, was bei den verschiedenen Faktoren, die den Standort beeinflussen, unter dem Gesichtspunkt der Absatzmaximierung erfüllt sein muss. Meine Zusammenfassung kann ich nachvollziehbar vertreten.</p>	<p>Einflussfaktoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundennähe • Kaufkraft • Marktvolumen • Konkurrenzbetriebe • Verkehrsanbindung • Personalrekrutierung • Mietzins • Steuerliche Belastung • weitere 	<ul style="list-style-type: none"> • Berücksichtigt alle für die Standortwahl des Lehrbetriebes entscheidenden Faktoren • Listet übersichtlich auf, wie jeder Faktor konkret erfüllt sein muss, damit der Absatz des Lehrbetriebes möglichst hoch ist • Vertritt seine Schlussfolgerung überzeugend und nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Transferfähigkeit</p> <p>Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p>	<p>K 5</p>
<p>Marketingmix</p> <p>E/B</p>	<p>1.11.1.5 Ich stelle ein mir vorgelegtes Produkt oder eine Dienstleistung meines Lehrbetriebes anhand des Marketingmix mit eigenen Worten vor.</p>	<p>Marketingmix:</p> <ul style="list-style-type: none"> • product (Produkt) • price (Preis) • place (Vertrieb/Absatz) • promotion (Werbung) 	<ul style="list-style-type: none"> • stellt ein Produkt oder eine Dienstleistung in den beiden Marketingmix-Komponenten Preis und Produkt korrekt dar • stellt ein Produkt oder eine Dienstleistung in der Marketingmix-Komponente Werbung korrekt dar • stellt ein Produkt oder eine Dienstleistung in der Marketingmix-Komponente Absatz/Vertrieb korrekt dar 	<input type="checkbox"/>	<p>Lernfähigkeit</p>	<p>Präsentationstechniken</p>	<p>K 3</p>

1. Branche und Firma

1.12 Handelsfinanzierung

Leitidee

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

1.12.1 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Risiko beurteilen E red./B	1.12.1.1 Ich nenne zu jedem von drei – nationalen oder internationalen - Beschaffungsrisiken eine Möglichkeit/ein Instrument, mit dem es eingegrenzt werden kann, damit sie keine Gefahr für den Handel darstellen. Diese kann ich einem neuen oder unerfahrenen Mitarbeiter in eigenen Worten erklären.	<ul style="list-style-type: none"> • Diebstahl • Krieg • Streik • Unfall • Unwetter • Keine Lieferung • Betrug • usw. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zeigt für drei verschiedene Risiken auf, in wie weit sie für den Handel eine Gefahr darstellen können • nennt für die jeweiligen Risiken die richtigen/nützlichen Instrumente • Die Ausführungen sind für einen unerfahrenen Mitarbeiter nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K 2
Instrumente der Handelsfinanzierung E	1.12.1.2 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 einem Laien die Funktion des in diesem Fall besten Instrumentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Offene Rechnung • Vorauszahlung • Dokumentarinkasso • Akkreditiv • Bank- oder Zahlungsgarantie <p>Ich erkundige mich bei den verantwortlichen Personen nach der Praxis meines Lehrbetriebes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nennt die gebräuchlichsten Zahlungsbedingungen im Handel • Zeigt die Unterschiede nachvollziehbar auf • erklärt die Funktionen des für das Beispiel am besten geeignete Instrumentes für einen Laien verständlich 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen Präsentationstechniken	K 2 K 2

1. Branche und Firma

1.13 gesetzliche Rahmenbedingungen

Leitidee

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

1.13.1 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Mehrwertsteuer E/B	1.13.1.1 Ich kann meinem Ausbilder schriftlich auf einer halben A4-Seite korrekt und nachvollziehbar aufzeigen, inwiefern die Mehrwertsteuer die Preiskalkulation für ein mir vorgegebenes, wichtiges Produkt meines Lehrbetriebes beeinflusst.	Ich treffe die notwendigen Abklärungen bei der verantwortlichen Person/Abteilung in meinem Lehrbetrieb.	<ul style="list-style-type: none"> Wählt eine geeignete, übersichtliche Form der Darstellung Zeigt korrekt auf, wie die Mehrwertsteuer die Preiskalkulation beeinflusst Erklärt den Einfluss konkret und nachvollziehbar am Beispiel des vorgelegten Produktes 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3
Aufgaben der Zollverwaltung E/B	1.13.1.2 Die vier Hauptaufgaben des Zolls kann ich aufzählen und mit jeweils einem selbstgewählten Beispielen aus der Praxis beschreiben.	<ul style="list-style-type: none"> Abgaben erheben Aussenwirtschaftliche Massnahmen vollziehen Schutz der Bevölkerung/Umwelt Sicherheits- und Polizeiaufgaben 	<ul style="list-style-type: none"> Zählt alle vier Hauptaufgaben korrekt auf Wählt die Beispiele aus der Praxis (dem Lehrbetrieb) aus Die Beispiele veranschaulichen die Aufgaben gut und nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Zollabfertigung E	1.13.1.3 Ich ordne den drei Arten der Zollabfertigung jeweils so viele Beispiele aus der Praxis zu, bis ein Laie verstehen kann, welches die Unterschiede sind.	Die Zollverwaltung unterscheidet die Zollabfertigung nach Verkehrsrichtung, nach Transportmittel oder nach Verwendung der Waren nach dem Grenzübertritt.	<ul style="list-style-type: none"> Erklärt alle drei Arten der Zollabfertigung Wählt genügend einfache Beispiele aus der Praxis, die nachvollziehbar sind die Unterschiede sind für eine Person ohne Fachkenntnisse aufgrund der Erklärungen und der Beispiele klar 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2

<p>Zollverfahren mit Einheitsdokumenten oder Computer</p> <p>E</p>	<p>1.13.1.4 Ich überlege mir, wie die Zollverfahren wohl in zehn Jahren aussehen werden. Ich zeichne ein Ablaufschema für ein solches zukünftiges Zollverfahren auf, in dem ich meine Überlegungen nachvollziehbar aufzeige.</p>	<p>Ich informiere mich in meinem Lehrbetrieb über die heute gebräuchlichen Zollverfahren, ihre Vor- und Nachteile und die möglichen zukünftigen Entwicklungen. Heutige Zollverfahren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mit Einheitsdokument • Zollmodell 90 (EDV) • Zugelassener Empfänger • Zugelassener Versender 	<ul style="list-style-type: none"> • Zeichnet ein korrektes Ablaufschema für ein zukünftiges Zollverfahren • Bezieht die heutigen Zollverfahren und bereits absehbare Entwicklungen in die Überlegungen mit ein • Erklärt das Ablaufschema nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Transferfähigkeit</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p> <p>Kreativitätstechniken</p>	<p>K 5</p>
--	--	---	---	--------------------------	---	---	------------

1. Branche und Firma

1.13 gesetzliche Rahmenbedingungen

Leitidee

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

1.13.2 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Standards E/B red.	1.13.2.1 Ich stelle mir vor, wie mein Lehrbetrieb aussehen würde, wenn es in der Wirtschaft keine standardisierten Masseinheiten geben würde. In einem kurzen Aufsatz beschreibe ich nachvollziehbar meine Vorstellungen.	Ich informiere mich in meinem Lehrbetrieb, welche Produkte oder Arbeitsabläufe durch interne oder externe Standards (Normen/Vorschriften) definiert sind. Gestützt auf dieses Wissen verfasse ich meinen Aufsatz.	<ul style="list-style-type: none"> • Schreibt einen fehlerfreien kurzen Text • Beschreibt die Vielzahl der standardisierten Masseinheiten, die die Wirtschaft dominieren • Legt nachvollziehbar dar, welche Auswirkungen das Fehlen von Standards auf den Lehrbetrieb haben können 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit Eigene Werthaltung kommunizieren	Mit Informationsquellen umgehen	K 4
Unterschiede Vorschriften/Normen E/B	1.13.2.2 Ich zeige mit Hilfe einer Tabelle auf, welches die Gemeinsamkeiten und welches die Unterschiede zwischen den staatlichen Vorschriften und den Normen der Wirtschaft sind.	Vorschriften: <ul style="list-style-type: none"> • Staatlich, hoheitlich • Obligatorisch • Schweiz, EU Normen: <ul style="list-style-type: none"> • Industrie, Handel • Freiwillig • Branchen, CEN, ISO 		<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K 2

1. Branche und Firma

1.13 gesetzliche Rahmenbedingungen

Leitidee

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

1.13.3 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<p>Praxisbezug von Gesetzen und Verordnungen</p> <p>E/B</p>	<p>1.13.3.1 Ich kann anhand von vier mir vorgegebenen Beispielen aus meinem Lehrgeschäft korrekt erklären, wie wichtige Gesetze und Verordnungen mittels interner Regelungen und Weisungen in der Praxis umgesetzt werden.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Ordnet den gesetzlicher Vorschriften die richtigen firmeninternen Regelungen zu • legt für alle vier Beispiele die Zusammenhänge korrekt dar • Erklärt verständlich anhand der Beispiele den Praxisbezug der Firmenweisungen 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Transferfähigkeit</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p>	K 3
<p>Konsumentenschutz</p> <p>E</p>	<p>1.13.3.2 Ich kann einem Mitarbeiter anhand selbständig in den Medien gesammelter und ohne fremde Hilfe ausgewerteten Informationen die Ziele einer von mir ausgewählten Konsumentenorganisation veranschaulichen.</p>	<p>Ich informiere mich in meinem Lehrbetrieb, ob Kontakte oder Auseinandersetzungen mit Konsumentenorganisationen bestehen. Mit Vorteil wähle ich eine dieser Organisationen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sammelt Meldungen der Medien, die auswertbare Informationen enthalten • Wertet selbstständig die Informationen aus in Bezug auf die Konsumentenorganisation • Erklärt einem Mitarbeiter verständlich die Ziele der ausgewählten Konsumentenorganisation nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Transferfähigkeit</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p> <p>Präsentationstechniken</p>	K 4
<p>Ladenschlussverordnung</p> <p>E</p>	<p>1.13.3.3 Ich erstelle eine Tabelle, in der ich jeweils aus Sicht der Kunden, der Betriebe, der Angestellten und des Staates aufzeige, welche Vorteile und welche Nachteile längere oder kürzere Öffnungszeiten haben und präsentiere diese Zusammenstellung mündlich meinem Ausbilder.</p>	<p>Ich kann mich – zusätzlich zum Branchekundeordner - bei</p> <ul style="list-style-type: none"> • staatlichen Stellen, • Arbeitgeber(verband), • Mitarbeitern, • Gewerkschaften, • Konsumentenorganisationen informieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellt eine übersichtliche Tabelle mit allen verlangten Anspruchsgruppen • Zählt für alle Anspruchsgruppen zwei Vor- und zwei Nachteile auf • Präsentiert die Informationen kurz und für den Ausbilder nachvollziehbar 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Transferfähigkeit</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p> <p>Präsentationstechniken</p>	K 3

<p>Produktehaftpflicht</p> <p>E</p>	<p>1.13.3.4 Ich erkläre meinem Lehrmeister die wichtigsten Punkte des schweizerischen Produktehaftpflicht-Gesetz und zeige ihm nachvollziehbar auf, wo meiner Meinung nach im Lehrbetrieb Gefahr besteht, mit dem Gesetz in Konflikt zu geraten und welche Massnahmen man dagegen treffen sollte.</p>	<p>Produktehaftpflicht-Gesetz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produzenten/Händler-Haftung • Privatgebrauch • Folgeschäden • Selbstbehalt • Haftungskette 	<ul style="list-style-type: none"> • Erwähnt die wichtigsten Punkte des Gesetzes • Zeigt die Zusammenhänge zwischen den gesetzlichen Vorschriften und der Tätigkeit des Betriebes nachvollziehbar auf • Zeigt auf, wie sich der Betrieb gegen Forderungen konkret schützen kann 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Transferfähigkeit</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p>	<p>K 5</p>
<p>Unlauterer Wettbewerb</p> <p>E</p>	<p>1.13.3.5 Ich erkläre meinen branchenfremden Schulkollegen in einem fünfminütigen Kurzvortrag anhand eines Beispiels aus meinem Lehrbetrieb den Begriff „unlauterer Wettbewerb“.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Transferfähigkeit</p>	<p>Präsentationstechniken</p>	<p>K 2</p>
<p>Parallelimport</p> <p>E</p>	<p>1.13.3.6 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 oder weniger Parallelimporten sind.</p> <p>Aufgrund dieser Zusammenstellung und meiner persönlichen Gewichtung fasse ich meine Meinung und verrete diese in einer Diskussion mit anderen Auszubildenden.</p>	<p>Stichworte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Immaterialgüterrechte • Nationale Erschöpfung • Internationale Erschöpfung • Mehr Wettbewerb • Branchensterben 	<ul style="list-style-type: none"> • Stellt in einer übersichtlichen Tabelle die Vor- und Nachteile von Parallelimporten für den schweiz. Handel übersichtlich dar • Bezieht den eigenen Lehrbetrieb als Beispiel in die Überlegungen folgerichtig mit ein • Vertritt seine Meinung engagiert aufgrund einer persönlichen Gewichtung und gestützt auf die gesammelten Informationen 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p> <p>Präsentationstechniken</p>	<p>K 6</p>