

Das Ausbildungsprogramm

Die Verknüpfung des betrieblichen Ausbildungsprogramms mit den Leistungszielen des Modelllehrganges

Ausgangslage

Der Modelllehrgang der Branche Handel bildet die Grundlage für die kaufmännische Grundbildung. Im Baustein 4 „Leistungsziele“ sind die fünf Lernbereiche

- Branche & Firma,
- Information, Kommunikation, Administration IKA,
- Wirtschaft und Gesellschaft W&G,
- Standardsprache,
- Fremdsprache

mit den allen Leistungszielen enthalten, die während der dreijährigen Lehre durch die Ausbildung im Betrieb abgedeckt werden.

Mit jedem Leistungsziel werden Fach-, Sozial- und Methodenkompetenzen im Lehrbetrieb gefördert. Die Leistungsziele beschreiben das Verhalten und die Kenntnisse, die die Lernenden nach drei Jahren Ausbildung beherrschen sollten. Daher bilden die Leistungsziele gleichzeitig die Grundlage für die Lehrabschlussprüfung LAP.

Die Leistungsziele sind allgemein formuliert. Auf den Betrieb bezogen ist es deshalb notwendig, ein betriebsspezifisches Ausbildungsprogramm individuell pro Lernenden auszuarbeiten. In diesem Ausbildungsprogramm wird der Ablauf der Lehre festgelegt und dabei werden die Leistungsziele gemäss dem Ablauf der Lehre geordnet.

Vorgehensweisen

Einige Lehrbetriebe sind intern nach Abteilungen oder Bereichen strukturiert. Bei diesem Aufbau besteht die Möglichkeit, die Leistungsziele den Abteilungen zuzuordnen.

Beispiel

Abteilung Buchhaltung

- 3.4.1.1 (Kontenplan des Lehrbetriebes erklären)
- 3.4.1.2 (Arbeiten an Buchungsbelegen)

Abteilung Sekretariat:

- 2.1.1.1 (Textdokumente erfassen)
- 2.1.1.2 (Telefon bedienen)

usw.

Andere Lehrbetriebe wiederum haben keine fixe Struktur bzw. keine klassischen Abteilungen, nach denen sie den Lernenden die Ausbildung absolvieren lassen. In solchen Fällen sollten die Leistungsziele pro Semester oder pro Quartal geordnet werden - von grundlegenden Kenntnissen bis zum spezifischen Wissen.

Unabhängig von den Strukturen des Betriebes müssen alle Leistungsziele den bestehenden Abteilungen/Bereichen/Tätigkeiten zugewiesen werden. Damit alle Betroffenen vom gleichen sprechen, erhalten Lernende und Berufsbildner zu Beginn der Ausbildung das Ausbildungsprogramm und einen Modelllehrgang. Das Ausbildungsprogramm ermöglicht den Berufsbildnern sich auf die ihnen zugeteilten Leistungsziele zu konzentrieren und daraus Arbeits- und Lernsituationen und Prozesseinheiten zu planen.

Anhand von zwei Beispielen zeigen wir konkret, wie die Erstellung eines Ausbildungsprogramms erfolgen kann.

Beispiel 1 **Firma Abteilung AG**

Die Abteilung AG bildet nach dem Modelllehrgang der Branche Handel aus. Sie hat pro Lehrjahr einen Lernenden und bildet jeden Lernenden in sieben Abteilungen aus. Die Abteilungen gehen aus der Struktur der Firma hervor.

Grundsätzlich empfiehlt es sich, die Ausbildung in einer Abteilung zu beginnen, in der der Lernende die Strukturen und den Aufbau der Firma kennen lernen kann. Arbeiten mit Computer, Telefon, Kopierer, Fax, Mail, etc. bilden in der Anfangsphase das Fundament, damit der Lernenden anschliessend in spezialisierte Abteilungen wechseln kann.

Die Reihenfolge der Abteilungen ergibt sich aus dem mit den Berufsbildnern aller Abteilungen abgesprochenen Rotationsplan.

Dazu wurden folgende Überlegungen gemacht:

- In welchen Abteilungen bildet der Betrieb aus ?
Gibt es ein bevorzugtes Ausbildungsprogramm, evtl. eine alte Version, die sich von der Rotation her bewährt hat?
- Wieviele Lernende werden pro Lehrjahr ausgebildet (Rotation)?
- Wie lange sollte der Lernende in jeder Abteilung/jedem Bereich sein?
Hinweis: Jeder Lernende absolviert pro Jahr zwei Arbeits- und Lernsituationen und eine Prozesseinheit. Beide Prüfungselemente erstrecken sich über einen längeren Zeitraum, um dem Lernenden auch die Chance zu geben sich in dieser Zeit Kompetenzen anzueignen und sich auch zu verbessern.
Unter Berücksichtigung der Planung und Durchführung der Prüfungselemente empfehlen wir einen Zeitraum von mindestens drei Monaten für eine Abteilung einzuplanen
- Welche Abteilung in welchem Lehrjahr und in welcher Reihenfolge?
Hinweis: Die Lernenden sind vor allem im dritten Lehrjahr wegen des degressiven Schulmodells öfter im Lehrbetrieb. Zu Beginn des ersten Lehrjahres findet der Basis-kurs statt; die Lernenden sind häufig in der Schule.
- Wo bekommt der Lernende einen Einblick ins Personalwesen?
Hinweis: Es gibt drei Leistungsziele im tronc commun, die sich mit dem Thema "Personal suchen und Stellenbeschreibung" befassen.

- In welchen Bereichen kommt der Lernende mit Fremdsprachen in Kontakt?

Hinweis: Der tronc commun sieht keine Leistungsziele im Lernbereich "Fremdsprachen" im betrieblichen Teil vor. Es wäre für den Lernenden aber von grossem Vorteil, wenn er die Fremdsprachenkenntnisse aus der Schule im Betrieb praktisch anwenden könnte.

- Welche Tätigkeiten wird der Lernende in welcher Abteilung ausführen?

Ergebnis der Überlegungen der Firma Abteilung AG:

Abteilung 1	Sekretariat (SEK)
Lehrjahr	1. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 12 Wochen (von Lehrbeginn bis zum üK-Fenster; inkl. Basiskurs)
Hinweis	Bitte bedenken Sie hier, dass die Lernenden während dem Basiskurs gar nicht oder nur wenig im Betrieb anwesend sind.
Empfehlung	zum Kennenlernen der Firmenstrukturen, Anwenden von Gelerntem aus Basiskurs, für Inhalte wie Datensicherheit und Ablage (gleich zu Beginn der Lehre) geeignet.
Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Post (kopieren, verteilen) - Ablage (Korrespondenz, Sachbearbeitungen, Datenblätter) - interne Korrespondenz (Reiseberichte, Sachbearbeitungen, interne Kurzprotokolle, Aktennotizen) - externe Korrespondenz (Briefe, „ohne Begleitschreiben“, Telefax, Mail)

Abteilung 2	Telefonzentrale/Empfang (TEL)
Lehrjahr	1. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 14 Wochen (nach dem üK bis ca. Ende Februar des 1. Lehrjahres)
Hinweis	Bitte bedenken Sie hier, dass die Lernenden während den Weihnachtsfeiertagen nicht durchgehend anwesend sind.
Empfehlung	Trainieren von Umgangsformen, erster Kundenkontakt - Durchführen der 1. ALS
Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Besucher empfangen und weitervermitteln - Bedienung Telefonzentrale, Telefax - Abwicklung von Lieferantenlieferungen - Versorgung der Ware/des Büromaterials

Abteilung 3	Einkauf/Beschaffung (EK)
Lehrjahr	1. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 16 Wochen ab Anfang März bis ca. Ende des 1. Lehrjahres
Hinweis	Bitte bedenken Sie hier, dass die Prozesseinheit ca. 4 Wochen vor dem 2. üK und dass die ALS bis zur Standortbestimmung ebenfalls durchgeführt ist.
Empfehlung	Absolvieren der 1. Prozesseinheit und Durchführen der 2. ALS
Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Bestellwesen - Auftragsbearbeitung - Terminüberwachung - Registratur - Karteiführung, Datenbankaktualisierung - Ablage

Abteilung 4	Verkauf (VK)
Lehrjahr	2. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 6 Monate
Hinweis	Bitte bedenken Sie, dass die Lernenden durch das degressive Schulmodell im 2. Lehrjahr öfter im Betrieb sind
Empfehlung	Durchführen der 3. ALS und evtl. der 2. Prozesseinheit
Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Ablage (Auftragspapiere, Lieferscheine, Rechnungskopien, Korrespondenz) - Auftragserfassung (eingeg. Aufträge, Bonität, Online-Reservierung) - Fakturierung (der geprüften Auslieferungen) - Vertreterpost (regelmässig versenden) - Fotokopieren (Sachberichte, Mitteilungen) - Zollpapiere (vervollständigen, Lieferscheine & Rechnungen drucken, Ausfuhrdeklaration erstellen) - Korrespondenz (Auftragsbestätigungen, Kurzbrieft) - Telefonbedienung (Entgegennahme Bestellungen, Mitteilungen)

Abteilung 5	Arbeitsvorbereitung (AVOR)
Lehrjahr	2. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 6 Monate
Hinweis	Im 2. Lehrjahr gibt es keine Standortbestimmung
Empfehlung	Durchführen der 4. ALS und evtl. der 2. Prozesseinheit (Abgabe 4 Wochen vor dem 3. üK)
Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Materialwirtschaft (Disposition Bestände, Mutieren Verbrauchsartikel) - Bearbeitung Kundenbestellungen (Terminüberwachung, Versandvorgabe, Versandabwicklung) - Fertigungssteuerung (Fertigungspapiererstellung, Disposition, Kostenstellenbelegung, Plankartenerfassung, Etiketten mit Layout-Erstellung)

Abteilung 6	Buchhaltung (FIBU)
Lehrjahr	3. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 5 Monate
Hinweis	Bitte bedenken Sie, dass die Lernenden in der 2. Hälfte des 3. Lehrjahres sehr viele Prüfungsvorbereitungen durchführen.
Empfehlung	Durchführen der 5. ALS und der 3. Prozesseinheit
Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Schriftverkehr (Kunden, Lieferanten, Behörden) - Mahnwesen (und Betreibungen) - Postausgang (postfertig und frankieren) - Zahlungsverkehr (verarbeiten, verbuchen) - Debitoren/Kreditorenbuchhaltung (Ein-, Ausgangsrechnungen verbuchen) - Ablage (Rechnungen, Schriftverkehr)

Abteilung 7	Personalabteilung (PA)
Lehrjahr	3. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 6 Monate
Hinweis	Notenabgabe gemäss den Hinweisen der Branche Handel

Empfehlung	Durchführen der 6. ALS
Tätigkeiten	- Zeiterfassung - Absenzen/Überzeitbelege verarbeiten, verbuchen

Die Zeitraumangaben sind Ungefähr-Angaben. Je nach kantonaler Regelung sind die Angaben abhängig vom degressiven Schulmodell. Dazwischen fallen Ferien, Basiskurs, überbetriebliche Kurse, Krankheit, Lehrlingslager, Sprachaufenthalte etc.

Die Anwesenheit des Lernenden steigt ab dem zweiten Lehrjahr wegen des degressiven Modells und weil der Basiskurs wegfällt.

Weiteres Vorgehen zur Erstellung des Ausbildungsprogramms der Ausbildung AG:

Die Leistungsziele des Modelllehrgangs werden nun den sieben Abteilungen zugeordnet.

Bei der Zuordnung der Leistungsziele werden die Arbeiten, die der Lernende in der Abteilung ausführt und das Lehrjahr berücksichtigt. Ebenfalls wurde berücksichtigt, inwieweit der Umfang der Leistungsziele mit dem Zeitraum, den der Lernende in der Abteilung verbringt, übereinstimmt. Ziel ist, dass der Berufsbildner auch in der Lage ist, im angegebenen Zeitraum dem Lernenden die Chance zu geben, die Leistungsziele zu erreichen.

Der Schwierigkeitsgrad mancher Leistungsziele führt dazu, dass diese ab dem 2. Lehrjahr eingesetzt werden können.

Der Lernbereich "Fremdsprachen" muss im Ausbildungsprogramm nicht berücksichtigt werden. Es ist allerdings wünschenswert, dass der Lernende seine Fremdsprachenkenntnisse aus der Schule im Betrieb anwenden kann.

Für das Ausbildungsprogramm wurden die Leistungsziele aus dem Modelllehrgang in eine Excel-Tabelle übertragen, die aus folgenden vier Spalten besteht:

- Die 1. Spalte enthält den Namen des Leistungsziels.
- Die 2. Spalte enthält die Nummer des Leistungsziels aus dem MLG.
- Die 3. Spalte enthält den Inhalt des Leistungsziels.
- Die 4. Spalte wird durch den Lehrbetrieb ausgefüllt und enthält die Abkürzung für die Abteilung/en, in denen das Leistungsziel bearbeitet werden soll. Es kann sinnvoll sein, gewisse Leistungsziele mehreren Abteilungen zuzuordnen. Achten Sie aber immer darauf, dass Sie die Abteilungen mit der gleichen Schreibweise abkürzen.

So sieht die Excel-Tabelle aus:

	A	B	C	D
	Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung
1	Kundengespräch vorbereiten	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.	VK
2	Kundengespräch führen	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.	TEL
3	Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	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.	SEK
4	Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	VK
5	Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	TEL
6	Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	VK
7	Umgangsformen anwenden	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.	AVOR, SEK
8	Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	TEL

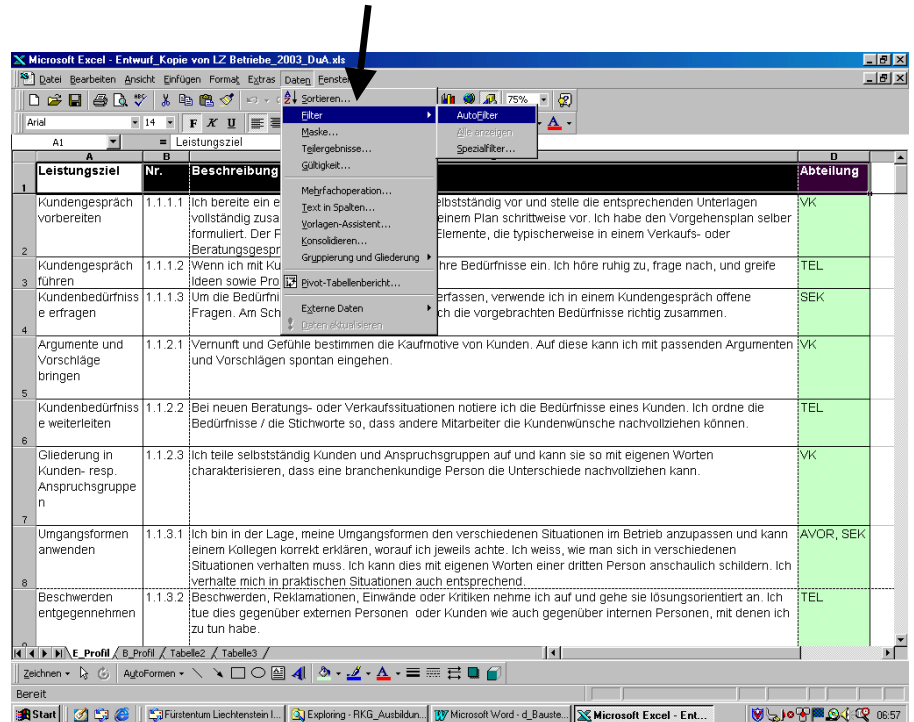
Wenn Sie alle Leistungsziele den Abteilungen zugeordnet haben, können Sie die Funktionen des Programms Excel nutzen um die Leistungsziele nach den Abteilungen zu sortieren.



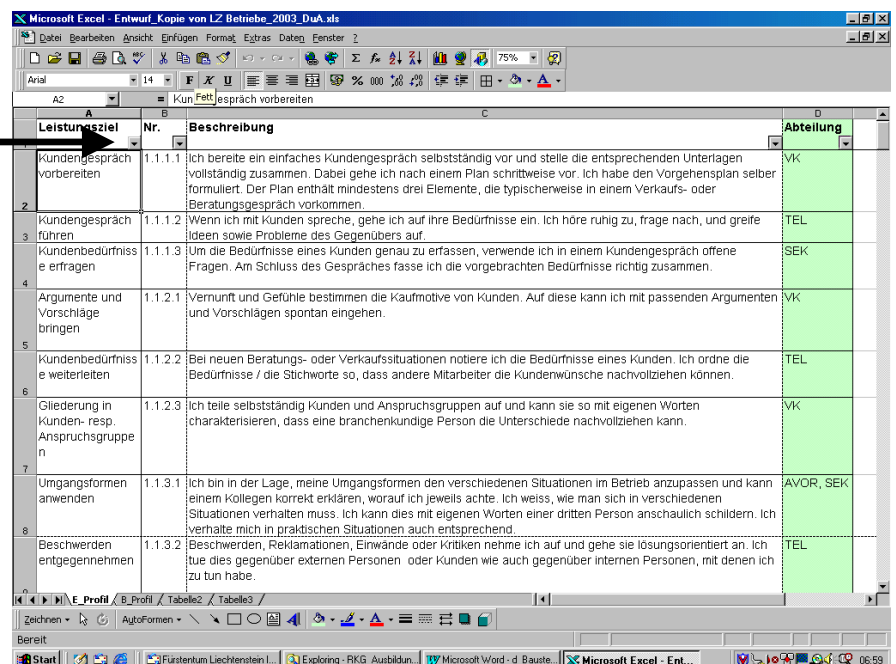
	A	B	C	D
	Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung
1	Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	VK
2	Kundengespräch führen	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.	TEL
3	Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	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.	SEK
4	Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	VK
5	Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	TEL
6	Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	VK
7	Umgangsformen anwenden	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.	AVOR, SEK
8	Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	TEL

Markieren Sie dazu in der Tabelle mit der rechten Maustaste die obere Zeile.

Klicken Sie anschliessend im Menü auf Daten/Filter/Autofilter

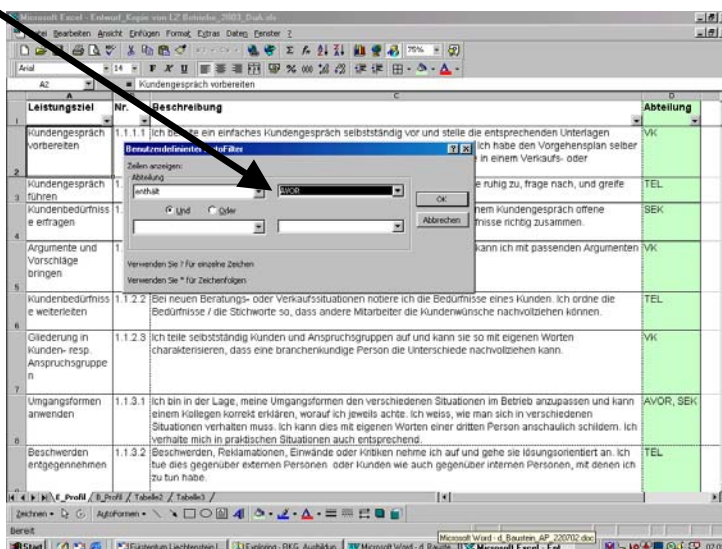


Es erscheinen nun in der obersten Zeile in den einzelnen Feldern Pfeile:

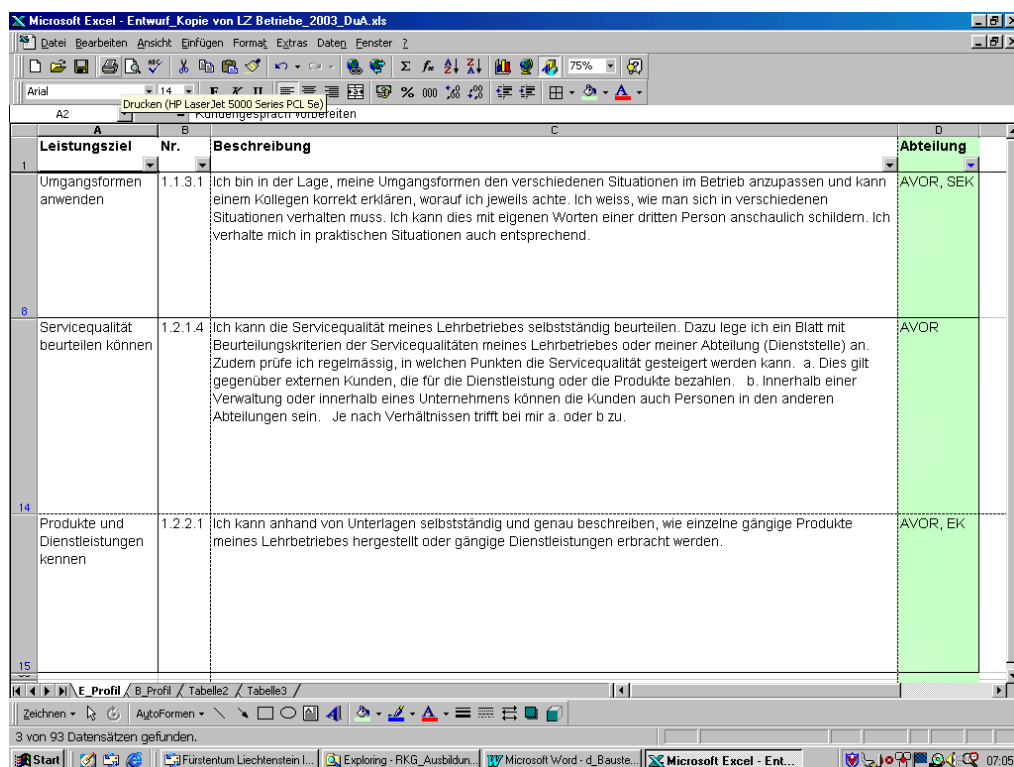


Wenn Sie nun in der Spalte "Abteilung" auf den Pfeil klicken erscheint ein Fenster mit den eingegebenen Abteilungen.

Wählen Sie dort "Benutzerdefiniert", anschliessend "enthält" und dann beispielsweise die Abteilung "AVOR".



Sie erhalten dann die Auswahl aller Leistungsziele, die in der Abteilung "AVOR" vorkommen. Sie sehen auch gleichzeitig welches Ziel noch in einer anderen Abteilung Inhalt ist.



So können Sie für jede Abteilung die zugeordneten Leistungsziele ausdrucken und den Berufsbildnern und Lernenden zur Verfügung stellen.

Die ausgewählten Leistungsziele pro Abteilung bieten die Grundlage für die Auswahl der Ziele für die Arbeits- und Lernsituationen ALS.

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, gibt es weitere Möglichkeiten, die Leistungsziele dem betrieblichen Ausbildungsprogramm zuzuordnen.

Beispiel 2 Firma Semester AG

Die Semester AG bildet nach dem Modelllehrgang der Branche Handel aus. Sie hat alle drei Jahre einen neuen Lernenden. Die Semester AG ist eine KMU, die drei Personen beschäftigt. Die Aufteilung in klassische Abteilungen wie im Beispiel 1 ist nicht möglich. Der Lernende verrichtet gleichzeitig Tätigkeiten aus mehreren Bereichen (Korrespondenz, kontieren, Kundenkontakt, etc.).

Auch in diesem Beispiel empfiehlt es sich grundsätzlich die Ausbildung mit Leistungszielen zu beginnen, die für die zukünftige Arbeit eine Basis bilden.

Die Zuordnung der Leistungsziele in diesem Beispiel erfolgt nach Semester oder Quartalsabschnitten. Im Beispiel sind die Leistungsziele nach den Semestern 1 bis 6 geordnet.

Für das Ausbildungsprogramm wurden die Leistungsziele (wie im Beispiel 1) aus dem Modelllehrgang in eine Excel-Tabelle übertragen, die aus folgenden vier Spalten besteht:

- Die 1. Spalte enthält den Namen des Leistungsziels.
- Die 2. Spalte enthält die Nummer des Leistungsziels aus dem MLG.
- Die 3. Spalte enthält den Inhalt des Leistungsziels.
- Die 4. Spalte wird vom Lehrbetrieb ausgefüllt und enthält das Semester, in dem das Leistungsziel behandelt werden soll.

Die Vorgehensweise ist gleich wie im Beispiel 1.

Bei der Zuordnung ist zu berücksichtigen, dass es sich auch lohnt, gewisse Leistungsziele in mehreren Semestern einzusetzen.

Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Semester
Kundengespräch vorbereiten	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.	4
Kundengespräch führen	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.	5
Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	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.	3
Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	5
Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	2
Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	3
Umgangsformen anwenden	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.	2,3
Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	4
Beschwerden	1.1.3.3	In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die	4

Wenn Sie alle Leistungsziele den Semestern zugeordnet haben, können Sie die Funktionen des Programms Excel ausnutzen um die Leistungsziele nach den Semestern zu sortieren.

Markieren Sie dazu in der Tabelle mit der rechten Maustaste die obere Zeile (wie im Beispiel 1), setzen Sie den Filter und wählen Sie das gewünschte Semester aus.

Sie erhalten somit die Leistungsziele pro Semester.

Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Semest.
Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	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.	3
Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	3
Umgangsformen anwenden	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.	2,3
Kundendatei erklären	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 Kundenkartei.	3

Die CD mit den Leistungszielen des E- und B-Profiles als Excel-Tabellen kann bestellt werden bei:

Branche Handel
 c/o VSIG
 Güterstrasse 78
 Postfach 656
 4010 Basel
 Tel. 061 228 90 30
 Fax 061 228 90 39
info@vsig.ch
www.vsig.ch