

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 Handels-Risiko
- 1.13 gesetzliche Rahmenbedingungen

1. Branche und Firma

1.1 Kundenbedürfnisse erkennen

Leitidee

Das Erkennen von Kundenbedürfnissen bildet eine der Grundlagen des Unternehmenserfolgs. In einem Gespräch erwarten viele Kunden, dass die Anbieter auf ihre Bedürfnisse eingehen. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute eine genaue Beurteilung der Kundenbedürfnisse vornehmen. Das Empfehlen von spezifischen Produkten und Dienstleistungen steht im Hintergrund.

Dispositionsziel

1.1.1 Kaufleute zeigen Geschick im Verkaufs- und/oder Beratungsgespräch, indem sie mit Offenheit den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden begegnen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Kundengespräch vorbereiten B red./E	1.1.1.1 Ich bereite ein einfaches Kundengespräch nach einem vorgegebenen Vorgehensplan vor und stelle die entsprechenden Unterlagen selbstständig zusammen.	Ich bereite die Kundenunterlagen vor, kümmere mich um Warenmuster oder Arbeitsvorlagen, beschaffe mir Prospekte, Preislisten, usw. Falls in meiner Lehrfirma keine Verkaufstätigkeit anfällt, gilt dies sinngemäss für eine Beratung.	- bereitet Unterlagen nach vorgegebenem Plan vor - stellt Unterlagen selbstständig zusammen - Unterlagen sind vollständig	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	K 2
Kundengespräch führen B/E	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 B/E	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 unbekanntenen 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 nutzenorientierte Lösungsvorschläge bildet. Kaufleute sind in der Lage, Kundenbedürfnisse mit entsprechenden Hilfsmitteln zu erfassen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Argumente und Vorschläge bringen B/E	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.	- erkennt Kaufmotive des Kunden und geht darauf ein - bringt überzeugende Vorschläge - bringt passende Argumente	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität 1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.10 Verkaufstechniken	K 3
Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten B/E	1.1.2.2 Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen erfasse ich die Bedürfnisse eines Kunden und notiere sie vollständig. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	Wenn ich Kundenwünsche weiterleite, zeige ich z.B. auf: • Wie notwendig das Produkt oder die Dienstleistung für den Kunden ist. • Welchen Prestigewert die Leistung hat. • Wie die Finanzierungsmöglichkeiten aussehen.	- erfasst Kundenbedürfnisse stichwortartig - sie sind vollständig erfasst und richtig geordnet - Kundenwünsche sind für andere nachvollziehbar	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.2 Arbeitstechniken	K 3
Gliederung in Kundengruppen resp. Anspruchsgruppen B red./E	1.1.2.3 Ich unterscheide selbstständig unsere Kunden- und Anspruchsgruppen nach einer vorgegebenen Anzahl selbstgewählter Kriterien. Ich erkläre dies einer branchenkundigen Person so, dass diese meine Überlegungen nachvollziehen kann.	Kriterien können sein: Alter, Geschlecht, Beruf, sozialer Stellung, Kultur, Vermögen, Einkommen, Eigenheimbesitzer, Arbeitgeber; Betriebsgrösse, Umsatz, usw.	- unterscheidet selbstständig Kunden- und Anspruchsgruppen - Auswahl selbstgewählter Kriterien ist sinnvoll - Erklärungen sind für branchenkundige Person nachvollziehbar	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.2 Arbeitstechniken	K 2

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 B/E	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 • Kunden oder Besucher begrüßen und verabschieden • in den Pausen mit wesentlich älteren Personen ein Gespräch führen • am Telefon Anrufe entgegen nehmen.	- 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"/>	1.1 Situationsgerechtes Auftreten 1.14 Angepasste Umgangsformen	2.12 Ziele und Prioritäten setzen	K 3
Beschwerden entgegennehmen B/E	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.		- verhält sich bei der Aufnahme kundenfreundlich - erkennt das Problem und sucht nach Lösungen - leitet Beschwerde weiter	<input type="checkbox"/>	1.16 Eigene Werthaltung kommunizieren 1.7 Konfliktfähigkeit	2.12 Ziele und Prioritäten setzen 2.7 Problemlösungstechniken	K 3
Beschwerden formulieren B/E	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.		- 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

Der Unternehmungserfolg hängt langfristig von der Qualität der vermittelten Produkte und Dienstleistungen ab. Nur Betriebe mit einer professionellen Einstellung zu Verkauf und Servicequalität überleben am Markt.

Dispositionsziel

1.2.1 Kaufleuten ist es ein Anliegen, einen ständigen Beitrag zur 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 B/E	<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"/>	<p>1.13 Transferfähigkeit</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken</p> <p>2.3 Entscheidungstechniken</p>	<p>K 3</p>
Kundendatei erklären B/E	<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"/>	<p>1.13 Transferfähigkeit</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken</p>	<p>K 2</p>

1. Branche und Firma

1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primärkriterien	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Kundendatei führen B/E	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

1. Branche und Firma

1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

Dispositionsziel

1.2.2 Kaufleute verfügen über die nötigen Fertigkeiten, Produkte und Dienstleistungen kundengerecht 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 B/E	1.2.2.1 Ich kann in vorgegebener Zeit anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschreiben, wie eine vorgegebene Anzahl gängige 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 B red./E	1.2.2.2 Ich kann selbstständig Produkte oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes kundengerecht vorstellen. Dazu benutze ich vorhandene Unterlagen.		<ul style="list-style-type: none"> - Produkte/Dienstleistungen selbstständig vorgestellt - Vorstellung ist kundengerecht - hat vorhandene Unterlagen sinnvoll verwendet 	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.6 Präsentationstechniken	K 2
Verkaufsformen kennen B/E	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 drei 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 B/E	<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, Werbriefe, 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 B/E	<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 ähnliche Produkte und Dienstleistungen möglicher Mitbewerber.

Dispositionsziel

1.3.1 Kaufleute zeigen Interesse für die aktuelle Marktsituation sowie für Produkte und Dienstleistungen von Mitbewerbern.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Konkurrenzprodukte kennen B/E	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?</p> <p>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 	☐	1.13 Transferfähigkeit	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Marktumfeld beschreiben B	1.3.1.2 Ich kann einer Fachperson mit eigenen Worten korrekt beschreiben, in welchem Marktumfeld sich mein Lehrbetrieb bewegt.		<ul style="list-style-type: none"> - Beschreibung des Marktumfeldes ist korrekt - Beschreibung ist für Fachperson nachvollziehbar - verwendet eigene Worte 		1.13 Transferfähigkeit	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	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 B/E	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 	☐	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	K 2

1. Branche und Firma

1.4 Ziele des Unternehmens

Leitidee

Jedes Unternehmen hat Ziele. Nur wer diese kennt, kann das Unternehmen nach Aussen repräsentieren und betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen verstehen.

Dispositionsziel

1.4.1 Kaufleute interessieren sich für die Unternehmensziele und leisten im Rahmen ihres Tätigkeitsfeldes einen Beitrag zu deren Erreichung.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit B/E	1.4.1.1 Ich kann mit eigenen Worten erläutern, was das Leitbild meines Lehrbetriebes für meine Arbeit konkret bedeutet.	Ich beschaffe mir dazu entweder das eigene Leitbild oder dasjenige eines anderen Betriebes.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 B/E	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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 Präsentationstechniken	K 2

1. Branche und Firma

1.4 Ziele des Unternehmens

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Leistungs-wirtschaftliche Ziele kennen B/E	1.4.1.3 Ich lege mit eigenen Worten einer branchenunkundigen Person dar, was unser Betrieb erreichen will; und zwar auf den Gebieten <ul style="list-style-type: none"> - 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

1. Branche und Firma

1.4 Ziele des Unternehmens

Dispositionsziel

1.4.2 Zielorientiertes Arbeiten ist für Kaufleute eine Selbstverständlichkeit.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Ziele erreichen B/E	<p>1.4.2.1 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 Leistungs- bereitschaft	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.8 Projekt- management	K 3
Ziele für das Teamverhalten nennen B red. /E	<p>1.4.2.2 Ich nenne je drei Aspekte, die einer guten Zusammenarbeit förderlich/hinderlich sind und kann dies anhand von selbstgewählten Beispielen verdeutlichen.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - nennt 3 Aspekte die eine gute Zusammenarbeit fördern - nennt 3 Aspekte die eine gute Zusammenarbeit behindern - selbstgewählte Beispiele dazu machen Sinn 	<input type="checkbox"/>	1.12 Teamfähigkeit	2.8 Projekt- management	K 2

1. Branche und Firma

1.5 Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen verfolgen

Leitidee

Kaufleute, die branchenbezogene Entwicklungen verfolgen, können im Unternehmen besser agieren und Kundenbedürfnisse wahrnehmen. 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 nutzen die zugänglichen Informationskanäle und zeigen Interesse an der Entwicklung ihrer Branche.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Informationskanäle benützen zur Branchenentwicklung B/E	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"/>	<p>1.6 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>1.8 Leistungsbereitschaft</p>	<p>2.12 Ziele und Prioritäten setzen</p>	K 2
Kurzfristige Veränderungen der Branche aufzeigen B/E	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"/>	<p>1.11 Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>2.6 Präsentationstechniken</p>	K2

1. Branche und Firma

1.6 Betriebliche Abläufe

Leitidee

Rationelle betriebliche Abläufe fördern den Unternehmenserfolg. Sie sind eine Voraussetzung für hohe Kundenzufriedenheit. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute betriebliche Abläufe beschreiben, ausführen und gestalten können.

Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Arbeitsabläufe beschreiben B/E	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
Arbeitsabläufe analysieren B/E	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: <ul style="list-style-type: none"> • benötigte Zeit • mögliche Missverständnisse derjenigen Personen, die am Gleichen arbeiten • Abfall (Ökologie) • Kosten • vielfältiger Arbeitsplatz 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 B/E	1.6.1.4 Ich unterbreite Ideen oder Vorschläge. Diese sind geeignet, bestimmte betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen. Ich kann auch erläutern, warum ich diesen Vorschlag mache. Es kann sich auch um sehr kleine praktische Belange handeln.		<ul style="list-style-type: none"> - unterbreitet 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	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Waren/ Dienstleistungen E/B	1.7.1.1 Ich kann die verschiedenen Güter und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes nach gängigen Kriterien in einer Tabelle übersichtlich einteilen.	Kriterien: - freie / wirtschaftlich - materielle / immaterielle - Investition / Konsum - Luxus / Kultur / Existenz - weitere eigene Kriterien (Branchenkundentext Waren und Dienstleistungen)	<ul style="list-style-type: none"> Wählt Produkte und Dienstleistungen aus dem Lehrbetrieb als Beispiele aus. Ordnet die Beispiele richtig den einzelnen Kriterien 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 aufgrund von Informationsquellen darzulegen.

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

1. Branche und Firma

1.8 Internationaler Handel

Leitidee

Die schweizerische Wirtschaft ist in hohem Masse vom Aussenhandel abhängig. Die grundsätzlichen Strukturen und Funktionen des schweizerischen Aussenhandels und die Hindernisse für diesen Handel müssen Kaufleute kennen.

1.8.1 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Gründe für den Import E/B	1.8.1.1 Ich erläutere mit vier Argumenten nachvollziehbar schriftlich oder mündlich, weshalb die Schweiz auf Importe angewiesen ist. Ich nenne dazu pro Argument zwei Beispiele aus der Praxis.	'- Rohstoffe - Produktionskosten - Know how - Binnenmarktgrösse (Branchenkundentext Internationaler Handel)	<ul style="list-style-type: none"> • Nennt alle vier Argumente • Zählt pro Argument zwei passende Beispiele auf • Die Beispiele sind praxisnah, also auf die schweizerischen Verhältnisse bezogen 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K2
Tarifäre und nicht-tarifäre Handelshemmnisse E/B	1.8.1.3 Ich erkläre mündlich in wenigen Minuten den Unterschied zwischen tarifären und nichttarifären Handelshemmnissen und gebe dazu Beispiele aus der Praxis.	Tarifäre Hemmnisse: - Zölle - Steuern Nichttarifäre Hemmnisse: - Aufwändige Grenzformalitäten - Sicherheitsvorschriften - Gesundheitsschutzaufgaben - Naturschutzregelungen - Exportsubventionen - weitere (Branchenkundentext Internationaler Handel)	<ul style="list-style-type: none"> • Trägt seine mündlichen Erklärungen in wenigen Minuten klar und gut verständlich vor. • Wählt je ein praxisbezogenes und passendes Beispiel. • Der Unterschied ist für die Ansprechpersonen nachvollziehbar. 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Kreativitätstechniken	K 2

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 über ein vertieftes Wissen über die einzelnen Teile einer Handelskette verfügen.

1.9.1 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozial- kompetenz	Trägt bei zur Methoden- kompetenz	Taxo- nomie
Die Handelskette E/B	<p>1.9.1.1 Ich skizziere die Handelskette für ein von mir ausgewähltes Produkt meines Lehrbetriebes. Ich kann meinen Lehrbetrieb innerhalb dieser Handelskette richtig platzieren und einer Nicht-Fachperson die Merkmale und Aufgaben der einzelnen Stufen überzeugend erklären.</p>	<p>Handelskette: - Rohstoffgewinnung - Produzenten - Grosshandel - Detailhandel - Konsumenten</p> <p>(Branchenkundentext Der Handel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Skizziert die Handelskette für das gewählte Produkt korrekt. • Ordnet den Stufen der Handelskette die richtigen Aufgaben zu und erklärt diese für einen Nicht-Fachperson überzeugend. • Platziert den Lehrbetrieb korrekt in der Handelskette. 	<input type="checkbox"/>	Transfer- fähigkeit	Präsentations- techniken	K2

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 über ein vertieftes Wissen über die einzelnen Teile einer Handelskette verfügen.

1.9.2 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Funktionen des Handels E/B	1.9.2.1 In einer Diskussion über die Notwendigkeit des Handels argumentiere ich sachlich und fair. Ich zeige den Nutzen, den die vom Handel erbrachten Funktionen für die Kunden bietet, klar auf.	Funktionen des Handels: - Mengenausgleich - Sortiment - Lagerhaltung - Beratung/Information - Finanzierung - weitere (Branchenkundentext Der Handel)	<ul style="list-style-type: none"> • Argumentiert sachlich und fair über die Bedeutung des Handels für die Kunden. • Zeigt die von Handelsbetrieben erfüllten Funktionen in den Argumente klar auf. • Bringt die Argumente während der Diskussion in einem passenden Zusammenhang folgerichtig ein. 	<input type="checkbox"/>	Gesundes Selbstbewusstsein	Mit Informationsquellen umgehen	K 3
Betriebsformen E/B	1.9.2.3 Ich kann die verschiedenen Betriebsformen des Handels aufzählen und erklären, welche Betriebsform(en) meine Lehrbetrieb hat.	Detailhandel: - Warenhaus - Supermarkt - Fachmarkt - weitere Grosshandel: - Spezialgrosshandel - Abholgrosshandel C&C - weitere (Branchenkundentext Der Handel)		<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 1

1. Branche und Firma

1.10 Warenfluss

Leitidee

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

1.10.1 Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Sortimentsaufbau kennen E/B	1.10.1.1 Ich erläutere einem Mitarbeiter den Sortimentsaufbau des Lehrbetriebes. Dazu verwende ich die Fachausdrücke, die ich mit Hilfe von Beispielen erkläre.	Fachausdrücke: - schmale / breit - tief / flach (Branchenkundentext Marketing)	<ul style="list-style-type: none"> Erläutert den Begriff Sortimentsaufbau verständlich. Verwendet die Fachausdrücke korrekt. Wählt geeignete Beispiele aus. 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2

1. Branche und Firma

1.10 Warenfluss

Leitidee

Die Kernaufgabe des Handels ist die Vermittlung von Waren und Dienstleistungen. Diese müssen ausgewählt, beschafft, transportiert und gelagert werden. Damit sie die 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 Für Produkte aus meinem Lehrbetrieb nenne ich meinem Ausbilder die Bezugsquellen (Lieferanten). Danach erkläre ich nachvollziehbar, welche Kriterien für die Zusage an die Lieferanten die entscheidende Rolle gespielt haben.	Kriterien: - Preis - Qualität - Lieferbereitschaft - weitere (Branchenkundentext Beschaffung)	<ul style="list-style-type: none"> • Nennt die richtigen Bezugsquellen. • Beschreibt verschiedene Kriterien, die für die Wahl der Lieferanten eine Rolle spielen können. • Begründet nachvollziehbar, welche Kriterien im vorliegenden Beispiel entscheidend sind. 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentations-techniken	K 3
Bestellzeitpunkt E/B	1.10.2.2 Ich kann anhand eines Beispiels aus dem Lehrbetrieb den richtigen Zeitpunkt für eine Bestellung bestimmen und die dafür entscheidenden Bestände erklären.	Bestände: - Höchstbestand - Meldebestand - Mindestbestand - Sicherheitsbestand - Fehlverkäufe (Branchenkundentext Lagerhaltung)	<ul style="list-style-type: none"> • Erklärt die für die Bestellung entscheidenden Bestände korrekt. • Skizziert ein Diagramm und unterstützt damit seine Erklärungen. • Rechnet den Bestellzeitpunkt für das Beispiel richtig aus. 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2

1. Branche und Firma

1.10 Warenfluss

Leitidee

Die Kernaufgabe des Handels ist die Vermittlung von Waren und Dienstleistungen. Diese müssen ausgewählt, beschafft, transportiert und gelagert werden. Damit sie die 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	<p>1.10.3.1</p> <p>a) Ich kann die drei wichtigsten Lagerkennzahlen anhand vorgegebener Beispiele berechnen und deren Bedeutung erklären.</p> <p>b) Ich kann die berechneten Kennzahlen auf das Beispiel bezogen interpretieren.</p>	<p>Kennzahlen: - Lagerbestand - Lagerumschlag - Lagerdauer</p> <p>(Branchenkundentext Lagerhaltung)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gibt die Bedeutung der drei wichtigsten Lagerkennzahlen korrekt wieder. Berechnet die vorgegebenen Beispiele korrekt. Interpretiert die Resultate richtig. Gibt die Bedeutung der drei wichtigsten Lagerkennzahlen korrekt wieder 		Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 1 K 3
Ziele der Lagerhaltung E/B	<p>1.10.3.3</p> <p>Ich beschreibe einer Nicht-Fachperson die drei wesentlichen Ziele der Lagerhaltung und die auftretenden Zielkonflikte in eigenen Worten und nachvollziehbar anhand eines selbstgewählten Beispiels.</p>	<p>- Lieferbereitschaft - geringe Kosten - geringe Kapitalbindung</p> <p>(Branchenkundentext Lagerhaltung)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Beschreibt alle drei wesentlichen Ziele mit eigenen Worten. Zeigt anhand des gewählten Beispiels die Zielkonflikte auf. Die Informationen sind für eine Nicht-Fachperson verständlich. 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K 2
Inventar und Inventur E/B	<p>1.10.3.4</p> <p>a) Ich kann die Begriffe „Inventur und Inventar“ in eigenen Worten verständlich erklären.</p> <p>b) Ich begründe die Notwendigkeit für eine Inventur nachvollziehbar.</p> <p>c) Ich zähle auswendig fünf mögliche Gründe für Inventurdifferenzen auf.</p>	<p>(Branchenkundentext Lagerhaltung)</p>	<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 K 1

<p>Waren lagern E/B</p>	<p>1.10.3.5 Ich kann wichtige Fachausdrücke zum Thema Lagerhaltung einem Laien nachvollziehbar und mit Hilfe von anschaulichen Beispielen aus der Praxis erklären.</p>	<p>Fachausdrücke: - Lagerfunktion - Lagertypen - Lagerprinzipien - Warenfluss im Lager - Lagerrisiken (Branchenkundetext Lagerhaltung)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erklärt alle wichtigen Fachausdrücke. • Erklärt sie für einen Laien verständlich und nachvollziehbar. • Wählt treffende Praxisbeispiele aus. 	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Kommunikations- fähigkeit Transfer- fähigkeit</p>	<p>Mit Informationsque- llen umgehen</p>	<p>K 2</p>
-----------------------------	--	---	--	---------------------------------	---	--	------------

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 für ihr Tätigkeitsfeld 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 erkläre die wichtigsten Aufgaben des Spediteurs korrekt in eigenen Worten.	- Vermittler - Frachtführer - Weitere Dienstleistungen (Branchenkundentext Spedition)	<ul style="list-style-type: none"> Nennt die Speditionsfirmen, mit denen der Lehrbetrieb zusammenarbeitet. Beschafft sich selbständig Informationen über die Tätigkeiten dieser Speditionsfirmen. Erklärt nachvollziehbar die Aufgaben der Speditionsfirmen mit Hilfe der gesammelten Informationen. 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Aufgaben der Logistik E/B	1.10.4.2 Am Beispiel eines Produktes aus meinem Lehrbetrieb zeichne ich den Weg vom Produzenten bis zum Konsumenten und zeige auf, wo die Logistik welche Tätigkeiten übernimmt.	(Branchenkundentext Lagerhaltung)	<ul style="list-style-type: none"> Stellt den Weg vom Produzenten bis zum Konsumenten anhand eines selbstgewählten geeigneten Produktes dar. Zeichnet den Weg übersichtlich. Zeigt korrekt die einzelnen Tätigkeiten der Logistik auf. 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	vernetztes Denken Präsentationstechniken	K 3
Verkehrswege und -träger E/B	1.10.4.4 Für ein Produkt aus meinem Lehrbetrieb wähle ich selbständig geeignete Verkehrsträger aus, beschreibe verständlich den Weg, den die Ware nehmen soll, und begründe nachvollziehbar die von mir getroffene Lösung.	Punkte zum Beachten: - Transportpreis - Grösse der Sendung - Dringlichkeit - Wert der Lieferung - Lade- und Bestimmungsort (Branchenkundentext Spedition)	<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"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit Gesundes Selbstbewusstsein	Mit Informationsquellen umgehen	K 3

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 mit bewährten und neuen Instrumenten der Verkaufsförderung, Kundenbindung und des Marketing.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primärkriterien	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Absatzkennzahlen E/B	1.11.1.1 Ich zähle drei für meinen Lehrbetrieb wichtige Absatzkennzahlen auf. Ich kann mit Hilfe von zwei Beispielen erklären, wie sich Veränderungen in diesen Zahlen auf das Marketing auswirken können und welche Massnahmen die Geschäftsleitung ergreifen kann, um den Absatz zu steuern.	Absatzkennzahlen: - Gewinn - Umsatz - Umsatz pro m2 - Umsatz pro MitarbeiterIn (Kopf- oder Stundenleistung) - Umsatz pro Kunde (Branchenkundentext Marketing)	<ul style="list-style-type: none"> Nennt drei für den Betrieb wichtige Absatzkennzahlen. Erklärt mit Hilfe von zwei Beispielen, wie sich Veränderungen in den Absatzkennzahlen auf das Marketing auswirken können. Erklärt, welche Massnahmen die Geschäftsleitung ergreifen kann, um den Absatz zu steuern. 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Bedeutung von Verkaufsförderungsmassnahmen E/B	1.11.1.2 a) Ich erkläre meinem Ausbilder die Bedeutung von fünf Verkaufsförderungsmassnahmen. b) Anhand dieser fünf Massnahmen vergleiche ich mit Hilfe einer Tabelle mein Lehrgeschäft mit einem Konkurrenzunternehmen. c) Ich zeige in einer zusätzlichen Tabellenkolonne mittels selbst gewählter Beurteilungskriterien auf, welches der beiden Unternehmen eine Massnahme meiner Meinung nach besser umgesetzt hat.	Mögliche Massnahmen: - Schaufenster - Verkaufsraum - Kundenführung - Warenpräsentation - Beleuchtung - Hintergrundmusik - Raumklima - Aussendienst - weitere (Branchenkundentext Marketing)	<ul style="list-style-type: none"> Erklärt die Bedeutung von fünf klar unterscheidbare Verkaufsförderungsmassnahmen korrekt. Vergleicht mit Hilfe einer 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"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit Eigene Werthaltung kommunizieren	Mit Informationsquellen umgehen	K 2 K 4 K 6

<p>Marketingmix E/B</p>	<p>1.11.1.5 Ich stelle für ein Produkt oder eine Dienstleistung meines Lehrbetriebes den gewählten Marketingmix mit eigenen Worten vor.</p>	<p>Marketingmix: - product (Produkt) - price (Preis) - place (Vertrieb/Absatz) - promotion (Werbung)</p> <p>(Branchenkundetext Marketing)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erklärt für das Produkt oder die Dienstleistung, welche Marketing-Instrumente aus den Bereichen "Preis" und "Produkt" eingesetzt werden. • Erklärt für das Produkt oder die Dienstleistung, welche Marketing-Instrumente aus dem Bereich "Vertrieb/Absatz" eingesetzt werden. • Erklärt für das Produkt oder die Dienstleistung, welche Marketing-Instrumente aus dem Bereich "Werbung" eingesetzt werden. 	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Lernfähigkeit</p>	<p>Präsentations- techniken</p>	<p>K 3</p>
<p>Verpackung E/B</p>	<p>1.11.1.6 Ich analysiere die Verpackung eines Produktes meines Lehrbetriebes darauf, ob die Anforderungen von vier selbstgewählten Kriterien erfüllt sind . Meine schriftlich festgehaltenen Schlussfolgerungen gebe ich mündlich und klar verständlich meinem Ausbilder weiter.</p>	<p>Kriterien: - Lagerfunktion - Transportfunktion - Schutzfunktion - Wiederverwendungsfunktion - gesetzliche Vorschriften - weitere</p> <p>(Branchenkundetext Marketing)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wählt selbständig vier passende Kriterien aus und beschafft sich die nötigen Informationen. • Erkennt korrekt, ob die Verpackung die gewählten Kriterien erfüllt. • Gibt die notierten Schlussfolgerungen mündlich klar verständlich weiter. 	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Transferfähigkeit</p>	<p>Präsentations- techniken Mit Informations- quellen umgehen</p>	<p>K 4</p>

1. Branche und Firma

1.12 Handels-Risiko

Leitidee

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

1.12.1 Dispositionsziel

Kaufleute sind fähig, logische Instrumente gegen die möglichen Gefahren des Handels einzusetzen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Risiko beurteilen E/B	<p>1.12.1.1 Ich nenne zu jedem von drei - nationalen oder internationalen - Handelsrisiken eine Möglichkeit, mit der es eingegrenzt werden kann. Diese kann ich einer Nicht-Fachperson in eigenen Worten erklären.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diebstahl - Krieg - Streik - Unfall - Unwetter - Keine Lieferung - Betrug - weitere <p>(Branchenkundetext Zahlungssicherung)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zeigt für drei verschiedene Risiken auf, in wie weit sie für ein Handelsgeschäft eine Gefahr darstellen können. • Nennt für die Risiken die richtigen "Gegenmittel". • Die Erklärungen sind für eine Nicht-Fachperson nachvollziehbar. 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Transferfähigkeit</p>	<p>Präsentationstechniken</p>	<p>K 2</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. Kaufleute müssen deshalb die den Handel betreffenden Vorschriften kennen.

1.13.1 Dispositionsziel

Kaufleute interessieren sich für die staatlichen 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
Zollquittung E/B	1.13.1.1 Ich kann mit Hilfe eines Beispiels aus meinem Lehrbetriebes korrekt und nachvollziehbar erklären, welche Informationen auf einer Zollquittung stehen.	(Branchenkundentext Zoll)	<ul style="list-style-type: none"> Wählt ein geeignetes Beispiel einer Zollquittung aus. Erklärt alle Informationen, die auf der Zollquittung aufgeführt sind. Erklärt die Informationen korrekt und nachvollziehbar. 	<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 Beispiel aus der Praxis beschreiben.	1- Abgaben erheben - Aussenwirtschaftliche Massnahmen vollziehen - Schutz der Bevölkerung/Umwelt - Sicherheits- und Polizeiaufgaben (Branchenkundentext Zoll)	<ul style="list-style-type: none"> Zählt alle vier Hauptaufgaben korrekt auf. Wählt die Beispiele aus der Praxis (dem Lehrbetrieb) aus. Die Beispiele beschreiben die Aufgaben gut und nachvollziehbar. 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Zollabfertigung E/B	1.13.1.3 Ich kann für ein Produkt aus meinem Lehrbetrieb aufzählen, welche Dokumente für die Zollabfertigung notwendig sind. Einer Nicht-Fachperson kann ich für jedes Dokument erklären, welche Informationen es enthält und warum es für die Zollabfertigung benötigt wird.	1- Rechnung - Quittung - Lieferschein - Ursprungszeugnis - Bewilligung (Branchenkundentext Zoll)	<ul style="list-style-type: none"> Zählt alle für das Produkt notwendigen Dokumente auf. Kann einer Nicht-Fachperson für jedes Dokument erklären, welche Informationen es enthält. Kann einer Nicht-Fachperson für jedes Dokument erklären, warum es für die Zollabfertigung benötigt wird. 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3

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. Kaufleute müssen deshalb 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	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Standards E/B	1.13.2.1 Ich stelle mir vor, wie mein Lehrbetrieb aussehen würde, wenn es in der Wirtschaft keine Standards geben würde. In einem kurzen Aufsatz fasse ich meine Überlegungen zusammen.	Ich informiere mich in meinem Lehrbetrieb, welche Produkte oder Arbeitsabläufe durch Standards definiert sind. Gestützt auf dieses Wissen verfasse ich meinen Aufsatz. (Branchenkundetext Standards)	<ul style="list-style-type: none"> Schreibt einen fehlerfreien kurze Text. Beschreibt die Vielzahl der Standards, die die Wirtschaft dominieren. Erklärt nachvollziehbar, wie der Lehrbetrieb aussehen würde, wenn es keine Standards geben würde. 	<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: - Staatlich, hoheitlich - Obligatorisch - Schweiz, EU Normen: - Industrie, Handel - Freiwillig - Branchen, CEN, ISO (Branchenkundetexte Standards)		<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K 2

1. Branche und Firma

1.13 gesetzliche Rahmenbedingungen

Leitidee

Der Handel steht oft im Spannungsfeld zwischen den wirtschaftlichen Erfordernissen und den vom Staat festgelegten Gesetzen und Verordnungen. Kaufleute müssen deshalb die den Handel betreffenden Vorschriften kennen.

1.13.3 Dispositionsziel

Kaufleute sind bereit, einzelne Gesetze im Rahmen ihrer Tätigkeit auf ihre Wirkung auf den Handel und die Handelsbetriebe zu prüfen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann/s	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Praxisbezug von Gesetzen und Verordnungen E/B	1.13.3.1 Ich kann anhand von mehreren Beispielen aus meinem Lehrgeschäft erklären, wie wichtige Gesetze und Verordnungen mit Hilfe von internen Regelungen und Weisungen in die Praxis umgesetzt werden.	(Branchenkundentext Staatliche Vorschriften)	<ul style="list-style-type: none"> • Ordnet den staatlichen Vorschriften die richtigen firmeninternen Regelungen zu. • Erklärt für alle Beispiele die Zusammenhänge korrekt. • Erklärt verständlich, wie die staatlichen Vorschriften mit Hilfe der Firmenregelungen in die Praxis umgesetzt werden. 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3