

Ausbildungsprogramm Kaufmännische Grundbildung, Auszug, ü. am 23.04.2007 von <http://www.epa.admin.ch/dienstleistungen/grundbildung/00381/00385/index.html>

4 Ausbildungsprogramm / E-Profil (am Beispiel EPA)

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
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.	Personal und Sozialberatung
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.	Personal und Sozialberatung
Kundenbedürfnisse erfragen	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.	Personal und Sozialberatung
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.	Personal und Sozialberatung
Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen erfasse ich die Bedürfnisse eines Kunden und notiere sie vollständig. Ich ordne die Bedürfnisse/Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	Personal und Sozialberatung
Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen	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.	Service Center 3. Stock
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.	Service Center 3. Stock
Beschwerden entgegennehmen	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.	Service Center 3. Stock
Beschwerden formulieren	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.	Service Center 3. Stock
Dienstleistungen kennen	1.2.1.1	Ich erstelle selbstständig für meinen Lehrbetrieb eine Liste mit drei bis fünf zentralen Dienstleistungen. Diese Liste enthält: <ul style="list-style-type: none"> ▪ die Serviceleistungen ▪ die genaue Beschreibung des Kundennutzens. Die Auswahl für diese Zusammenstellung treffe ich selbst. Die Liste beinhaltet solche Dienstleistungen, die jetzt schon angeboten werden, und eventuell auch solche, die man anbieten könnte.	System und Koordination
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 Kundendatei.	Service Center 1. Stock

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Kundendatei führen	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.	Service Center 1. Stock
Servicequalität beurteilen	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.	Service Center 1. Stock
Produkte und Dienstleistungen kennen	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.	Förderprogramme
Produkte und Dienstleistungen vorstellen	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.	Förderprogramme
Verkaufsformen kennen	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.	Service Center 1. Stock
Nutzen der Produkte/ Dienstleistungen aufzeigen	1.2.2.4	Mit eigenen Worten zeige ich bei gängigen Produkten oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes oder Geschäftsbereichs anschaulich auf, <ul style="list-style-type: none"> ▪ wo man sie verwendet ▪ welche besonderen Eigenschaften sie besitzen (was ist das Besondere?) ▪ welchen Nutzen sie bringen. Dabei beziehe ich mich auf konkrete Kundenbedürfnisse.	Förderprogramme
Kunden überzeugen	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.	Service Center 1. Stock
Konkurrenzprodukte kennen	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.	System und Koordination
Zusatznutzen gegenüber Konkurrenzprodukten aufzeigen	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.	System und Koordination
Einwände entkräften	1.3.2.1	Ich nenne die drei geläufigsten Einwände gegen das Hauptprodukt oder die Hauptdienstleistung meines Lehrbetriebes und kann sie sachlich entkräften.	System und Koordination

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Im Kundengespräch Einwände entkräften	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.	Service Center 1. Stock
Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit	1.4.1.1	Ich kann mit eigenen Worten erläutern, was das Leitbild meines Lehrbetriebes für meine Arbeit konkret bedeutet.	Service Center 3. Stock
Einstellung des Lehrbetriebes gegenüber ihren Mitarbeitern und gegenüber deren Führung	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. 	Service Center 3. Stock
Leistungswirtschaftliche Ziele kennen	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 und Kundenbeziehung oder andere Aspekte des Betriebes.	Budgetierung/Reporting
Finanzwirtschaftliche Ziele kennen	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.	Budgetierung/Reporting
Finanzwirtschaftliche Ziele umsetzen	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.	Budgetierung/Reporting
Qualitätssicherungssystem kennen	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.	System und Koordination
Ziele erreichen	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»: 1. Information, 2. Planung, 3. Entscheidung, 4. Realisation, 5. Kontrolle, 6. Auswertung. Sofern meine Berufsbildnerin diese Vorgehensweise nicht kennt, erkläre ich sie. Sofern im Betrieb eine andere Methodik (Vorgehensweise) zur Arbeitsplanung benutzt wird, verwende ich diese.	Service Center 3. Stock
Ziele für die Teamleistung festlegen	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. 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.	Service Center 1. Stock

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Informationskanäle benützen zur Branchenentwicklung	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.	Service Center 1. Stock
Branchenentwicklung beurteilen	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.	Förderprogramme
Kurzfristige Veränderungen der Branche aufzeigen	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.	Service Center 3. Stock
Längerfristige Veränderungen der Branche aufzeigen	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.	Service Center 3. Stock
Mit Informationen umgehen	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.	System und Koordination
Organigramme interpretieren	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. 	System und Koordination
Arbeitsabläufe beschreiben	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.	System und Koordination
Arbeitsabläufe analysieren	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.	System und Koordination
Betriebliche Vorschläge einbringen	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.	Personal und Sozialberatung
Gewaltentrennung sichtbar machen und Aufgaben der verschiedenen Ebenen erläutern	1.7.1.1	Ich nenne auswendig mit den drei höchsten Bundesbehörden je zwei Hauptaufgaben.	Branchenkunde

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Den Staatsaufbau der Schweiz verstehen und ihn mit einem Nachbarland vergleichen	1.7.1.2	Ich erkläre anhand einer Skizze den Staatsaufbau der Schweiz als Bundesstaat und kann dabei zwei bis drei gravierende Unterschiede zu einem ausgewählten Nachbarland aufzeigen.	Branchenkunde
Zusammenhang zwischen Bundesverfassung, Bundesgesetz und Verordnung aufzeigen	1.7.1.3	Ich zeige den Zusammenhang zwischen Bundesverfassung, Bundesgesetz und Verordnung anhand eines vorgegebenen Beispiels auf. Dabei formuliere ich für die Bundesverfassung, das Bundesgesetz und die Verordnung je ein verständliches Beispiel.	Branchenkunde
3-Säulen-Prinzip kennen	1.7.1.4	Ich kann die staatlichen Sozialversicherungen auswendig aufzählen und deren fünf Hauptaufgaben einem Laien fundiert erklären. Dabei begründe ich nach persönlicher Meinungsbildung, je drei Vor- und Nachteile dieses Systems.	Förderprogramme
Aufbau der Bundesverwaltung erläutern	1.7.1.5	Ich erläutere in einem Kurzvortrag plausibel die Organisationsstruktur des Departements und meines Bundesamtes sowie die Hauptaufgaben anhand des vorliegenden Organigramms.	Branchenkunde
Aufgaben der Departemente und der Bundeskanzlei überblicken	1.7.1.6	Ich veranschauliche korrekt und vollständig je drei aktuelle Aufgaben und Kerngeschäfte eines Departements sowie der Bundeskanzlei. Dabei stütze ich mich auf meine gesammelten Informationen.	Branchenkunde
Aufgaben der Parlamentsdienste und der Bundesgerichtsverwaltung beschreiben	1.7.1.7	Ich beschreibe die wichtigsten Aufgaben der Parlamentsdienste und der Bundesgerichtsverwaltung in eigenen Worten.	Branchenkunde
Handlungsinstrument der Verwaltung anwenden	1.7.1.8	Ich beschreibe in eigenen Worten, was eine Verfügung ist, und vertiefe dies mit zwei konkreten Beispielen.	Branchenkunde
Aufgabe seines Bundesamtes ergründen	1.7.1.9	Ich stelle die Hauptaufgaben meines Bundesamtes tabellarisch dar und erläutere diese an drei konkreten Beispielen vollständig in einem fünfzehnminütigen Vortrag meinem Lehrlingsbetreuer. Als Hilfsmittel darf ich meine Notizen, die ich während der Ausbildung zu dem Thema gemacht habe, mitbringen.	Branchenkunde
Vertragliche Regelungen im Bereich der Infrastruktur kennen	1.7.1.10	Ich zähle die bestehenden vertraglichen Regelungen im Bereich der Infrastruktur und Einrichtung (Service-, Wartungs- und Leasingverträge) meines Lehrbetriebes auf und analysiere deren Vor- und Nachteile für meinen Lehrbetrieb in Bezug auf Kosten und Vertragsdauer.	Service Center 3. Stock
Erscheinungsbild des Lehrbetriebes beschreiben	1.7.1.11	Ich kann das Erscheinungsbild meines Lehrbetriebes, wie es sich nach aussen darstellt, mit dem Erscheinungsbild einer Verwaltung aus einer anderen Branche anhand von acht Punkten vergleichen.	Service Center 1. Stock
Mit Informationsmitteln umgehen	1.7.2.1	Ich bin in der Lage, Informationen betreffend der Verwaltung zu organisieren und in angemessener Zeit adäquat aufzubereiten.	Service Center 1. Stock
Statistiken der Bundesverwaltung kennen	1.7.2.2	Ich kann die in meinem Lehrbetrieb geführten Statistiken sowie ihren Nutzen in eigenen Worten erklären.	Branchenkunde
Statistiken der Bundesverwaltung anwenden	1.7.2.3	An einem konkreten vorgegebenen Beispiel erkläre ich die Häufigkeit der Erfassung und die Auswertung dieser Angaben.	Budgetierung/Reporting
Verwaltungsinterne Verfahren kennen	1.7.2.4	Ich benenne die beiden Stufen des verwaltungsinternen Verfahrens.	Branchenkunde

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Bürgerliche Rechte und Pflichten begreifen	1.7.2.5	Ich liste die Grundrechte, die politischen Rechte und Pflichten anhand je eines vorgegebenen Beispiels korrekt auf.	Branchenkunde
Handlungsmöglichkeiten verstehen	1.7.2.6	Ich definiere den wichtigsten Unterschied zwischen Initiative und Referendum und kann je ein Beispiel nennen.	Branchenkunde
Gesetzgebungsweg verstehen	1.7.2.7	Den Entstehungsweg eines von mir vorbereiteten Gesetzes erläutere ich anhand meiner vorbereiteten tabellarischen Aufzeichnungen verständlich.	Branchenkunde
Grundsätze der Organisation des Personalwesens verstehen	1.7.2.8	Ich kann sowohl die Organisation des Personalwesens in der Bundesverwaltung als auch den Standard-HR-Prozess einem Laien erklären.	Branchenkunde
Personalpolitik beim Bund begründen	1.7.2.9	Ich begründe mittels fünf Argumenten einem langjährigen Mitarbeiter den Nutzen der Personalpolitik des Bundes.	Branchenkunde
Neues Personalgesetz (BPG) zusammenfassen	1.7.2.10	Ich kann die vier wichtigsten Punkte im neuen Personalgesetz zusammenfassen.	Branchenkunde
Arbeitsverhältnis nach BPG erläutern	1.7.2.11	Ich kann über die Grundzüge der Arbeitsverhältnisse nach BPG kompetent einem neuen LL Auskunft geben.	Branchenkunde
Eigene Lohnabrechnung interpretieren	1.7.2.12	Ich bin in der Lage, die einzelnen Beträge in meiner Lohnabrechnung im 3. Lehrjahr hinsichtlich Inhalt, Abzüge und deren Verwendung ohne Hilfsmittel korrekt zu interpretieren.	Branchenkunde
Entwicklungsmöglichkeiten kennen	1.7.2.13	Ich kann anhand von selbst organisierten Informationen über die Entwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten in der Bundesverwaltung fundiert und kompetent informieren.	Branchenkunde
Staatsrechnung des Bundes verstehen	1.7.3.1	Ich erkläre in verständlicher Weise meinem Vorgesetzten in einem fünfzehnminütigen Vortrag die Staatsrechnung, die Finanzrechnung und die Erfolgsrechnung des Bundes. Als Hilfsmittel darf ich meine mitgebrachten Unterlagen verwenden.	Branchenkunde
Bundeshaushalt erläutern	1.7.3.2	Meine selbst zusammengefasste schriftliche Interpretation des Bundeshaushaltes der Schweiz und dessen Entwicklung über eine Periode von zehn Jahren erkläre ich einem Laien in wenigen Sätzen verständlich. Ich füge eine persönliche Einschätzung an.	Branchenkunde
Wichtigste Einnahmequellen des Bundes (das schweizerische Steuersystem verstehen)	1.7.3.3	a) Ich kann das schweizerische Steuersystem in seinen Grundzügen einem Laien nachvollziehbar erläutern. b) Dank diesem Wissen bin ich in der Lage, meine Steuererklärung korrekt auszufüllen.	Branchenkunde
Ausgaben des Bundes erläutern	1.7.3.4	Meine vorbereitete Tabelle über die Ausgaben meines Bundesamtes erläutere ich dem Ausbildner in eigenen Worten. An fünf eigenen Beispielen erkläre ich die Ausgabenprinzipien aufgrund der gesetzlichen Grundlagen verständlich.	Branchenkunde
Kennzahlen verstehen	1.7.3.5	Ich beschreibe anschaulich vier vorgegebene Kennzahlen im Zusammenhang mit den Bundesfinanzen (z.B. Staatsquote) korrekt und erläutere deren Bedeutung in einem Kurzvortrag vor meinen Arbeitskolleg/innen.	Branchenkunde
Finanzausgleich verstehen	1.7.3.6	Ich wende die aus dem Branchenunterricht gewonnenen Informationen zum Finanzausgleich in einer Diskussion mit meinem Vorgesetzten korrekt an.	Branchenkunde
Budgetplanung verstehen	1.7.3.7	Ich kann die Budgetierung des Bundes und insbesondere die meines Bundesamtes in ihrem Vorgehen in groben Zügen wiedergeben.	Branchenkunde

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Bedeutung der wirkungsorientierten Verwaltungsführung erläutern	1.7.4.1	Ich zähle auswendig wesentliche Ziele der wirkungsorientierten Verwaltungsführung auf.	Branchenkunde
Leistungsauftrag und Globalbudget erklären	1.7.4.2	Ich erkläre anschaulich den wesentlichen Unterschied zwischen einem Bundesamt und einem Flagamt.	Branchenkunde
Dezentraler Aufbau der Bundesverwaltung erklären	1.7.4.3	Ich erläutere in eigenen Worten den wesentlichen Unterschied zwischen der zentralen und dezentralen Bundesverwaltung.	Branchenkunde
Ausgegliederte Verwaltungseinheiten kennen	1.7.4.4	Ich zähle Beispiele von ausgegliederten Verwaltungseinheiten auswendig auf und erkläre an einem selbst genannten Bsp. die Gründe und Folgen der Ausgliederung.	Branchenkunde
Aktuelle Entwicklung in der Verwaltung beurteilen	1.7.4.5	Die Begriffe E-Government, guichet virtuel, E-Voting kann ich einem Laien erläutern. Dazu unterstütze ich meine Erklärungen mit je zwei Vor- und Nachteilen.	Branchenkunde
Neuerungen meines Bundesamtes berücksichtigen	1.7.4.6	Ich kann mich über die wesentlichen Neuerungen meines Bundesamtes orientieren und bilde mir eine eigene Meinung. Deshalb bin ich in der Lage, mit meinen Vorgesetzten oder Arbeitskollegen über diese Neuerungen fundiert zu diskutieren.	Service Center 1. Stock
Firmendokumentation bzw. Kurzpräsentation zusammenstellen	1.7.5.1	Ich kann selbstständig eine Firmendokumentation erstellen. Dabei entscheide ich, <ul style="list-style-type: none"> ▪ welche Informationen für eine betriebsfremde Person relevant sein können, ▪ worin sie sich zu anderen Verwaltungen unterscheiden. 	System und Koordination
Ausschreibung/Inserat texten	1.7.5.2	Ich kann auf der Basis von Informationen, die ich vom Auftraggeber durch aktives Hinterfragen erhalte, eine Ausschreibung, einen Prospekt, eine Veranstaltung, ein Stelleninserat texten und eine Skizze für die grafische Umsetzung erstellen.	Service Center 1. Stock
Werbeflyer verfassen	1.7.5.3	Ich bin in der Lage, für eine Veranstaltung einen Werbeflyer zu verfassen und ihn informativ-ansprechend mittels eines Textprogrammes auf dem PC gestalten.	Service Center 1. Stock
Organisieren von Sitzungen oder Schulungen	1.7.5.4	Ich kann gemäss dem Auftrag meines Vorgesetzten selbstständig eine Sitzung oder Schulung planen. Dazu gehört: <ul style="list-style-type: none"> ▪ das Einladen der Teilnehmer, ▪ die Reservation der Sitzungszimmer. Dazu erstelle ich vorher eine Checkliste.	Service Center 1. Stock
Anlässe organisieren	1.7.5.5	Ich bin in der Lage, einfache Anlässe selbstständig zu planen, zu organisieren und durchzuführen. Dabei bediene ich mich einer selbst erstellten Checkliste.	Service Center 1. Stock
Raum beschaffen	1.7.5.6	Ich bin in der Lage, Angebote von Räumlichkeiten – für welche Anlässe auch immer – nach vorgegebenen Kriterien (z.B. hinsichtlich Kosten, Infrastruktur, Lage und Konditionen) zu überprüfen, auszuwählen und meine Entscheidung zu begründen.	Service Center 1. Stock
Anlässe auswerten	1.7.5.7	Ich kann aufgrund von selbst erstellten Kriterien einfache Anlässe selbstständig auswerten und das Wichtigste zusammenfassen. Wenn möglich bringe ich konstruktive Kritik und Verbesserungsvorschläge an.	Service Center 1. Stock

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Aktennotiz erstellen	1.7.5.8	<p>Ich kann selbstständig die Aktennotizen einer Sitzung protokollieren. Dabei beachte ich Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Aktennotiz erstelle ich in der Regel an dem der Sitzung folgenden Tag. Dazu benutze ich, falls vorhanden, ein Formular, welches alle notwendigen Rubriken enthält. ▪ Ich gliedere den Text nach amtsinternen Layoutvorgaben. ▪ Aus meiner Aktennotiz muss klar ersichtlich sein, was beschlossen wurde und wer allfällige Aufträge bis wann zu erledigen hat. ▪ Ich achte darauf, dass mein Text verständlich und orthografisch einwandfrei ist. 	Förderprogramme
Agenda und Terminkalender führen	1.7.5.9	<p>Ich kann die Agenda und den Terminkalender für meine Vorgesetzten zuverlässig führen. Dazu gehört:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ bei anspruchsvollen Planungsarbeiten die Bedürfnisse aller Betroffenen berücksichtigen ▪ das Beherrschen und Berücksichtigen aller Instrumente, welche in der Terminplanung involviert sind ▪ das zuverlässige und rechtzeitige Informieren des Vorgesetzten über Neuerungen. 	Service Center 3. Stock
Planung der eigenen Arbeit	1.7.5.10	<p>Ich kann die Realisierung meiner mir anvertrauten Aufgaben in einem Tagesplan umsetzen sowie eine Pendenzenliste führen. Damit kann ich meine Arbeit speditiv erledigen und gleichzeitig schaffe ich kreativ Freiräume, um in meinem Team zusätzliche Aufgaben zu übernehmen.</p>	Service Center 3. Stock
Arbeitsablauf hinterfragen	1.7.5.11	<p>Ich kann meine Kreativität und Selbstständigkeit beweisen, indem ich einen Arbeitsablauf oder eine Aufgabe innerhalb der Abteilung hinterfrage und mögliche Veränderungen oder Ergänzungen konkret formuliert anhand einer Skizze als Handlungsentwurf vorlege und begründe.</p>	Förderprogramme
Persönliche Einstellung	1.7.5.12	<p>Ich kann selbstständig zwei Punkte definieren, wie ich persönlich mit einem sinnvollen Beitrag das Bild der Bundesverwaltung nach aussen stärken kann. Dabei berücksichtige ich die Standards unseres Leitbildes.</p>	Service Center 1. Stock
In ein bestehendes Team einfügen	1.7.5.13	<p>Ich kann mich in einer neuen Abteilung in ein bestehendes Team durch rücksichtsvolles, offenes und hilfsbereites Verhalten integrieren, indem ich aus meiner eigenen Erfahrungs- und Lebenswelt aufgabenbezogene Beiträge einbringe, und mich so als Mensch mit meiner Persönlichkeit zeige.</p>	Förderprogramme
Verhalten bei einer Beschwerde	1.7.5.14	<p>Anhand eines mir vorgegebenen Beispiels kann ich in logischen Arbeitsschritten zeigen, wie ich mich bei einer Beschwerde korrekt verhalte und einen möglichen Lösungsvorschlag anbieten.</p>	Budgetierung/Reporting
Textdokumente erfassen	2.1.1.1	<p>Ich erfasse nach Vorlage typische Textdokumente des Lehrbetriebes mit dem Textverarbeitungssystem. Dabei erfülle ich die folgenden Bedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Text ist fehlerfrei und vollständig. ▪ Das Dokument ist nach betriebsinternen Mustern dargestellt. ▪ Die Arbeit ist in vorgegebener Zeit erledigt. 	Service Center 1. Stock

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Telefon bedienen	2.1.1.2	<p>Ich bediene das Telefon meines Lehrbetriebes professionell und gebe über dessen Funktionen spontan Auskunft. Dazu gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anrufe entgegennehmen und weiterleiten ▪ Anrufe für kurze interne Rückfragen halten ▪ Telefonnummern speichern und löschen ▪ Anrufbeantworter programmieren, besprechen und abfragen sowie alte Mitteilungen löschen ▪ verschiedene Serviceleistungen am Telefonapparat anwenden. 	Service Center 1. Stock
Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen	2.1.1.3	<p>Ich bediene routiniert die elektronischen Datenübermittlungsgeräte meines Lehrbetriebes in den wichtigsten technischen Operationen und kann die täglichen Funktionen verständlich erklären. Dazu gehören beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern von Dokumenten ▪ auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht reagieren. 	Service Center 1. Stock
Mit dem Kopiergerät vertraut sein	2.1.1.4	<p>Ich habe im Lehrbetrieb die verschiedenen Funktionen des vorhandenen Kopiergerätes studiert. Ich habe dies selbstständig im Handbuch oder bei gewissen Geräten anhand der erklärenden Bedienerführung am Gerät selbst gelernt. Ich kann alle Funktionen, die das Gerät bietet, ohne Hilfsmittel anwenden.</p>	Service Center 1. Stock
Standard PC-Programme auswählen	2.1.2.1	<p>Bei neuen Aufgaben aus meinem beruflichen Arbeitsbereich wähle ich eine geeignete Anwendersoftware aus, also z.B. ein bestimmtes Textverarbeitungsprogramm oder ein Programm für Grafiken oder für Tabellen. Meine Auswahl begründe ich nachvollziehbar.</p>	Service Center 1. Stock
Dokumente überprüfen	2.1.2.2	<p>Meine Dokumente, die ich am Computer geschrieben habe, überprüfe ich vor dem Ausdruck auf Form, Stil, Inhalt, Rechtschreibung und Trennungsfehler. Dabei wende ich die zur Verfügung stehenden Hilfsprogramme selbstständig und problemlos an.</p>	Service Center 1. Stock
Informationen beschaffen	2.1.3.1	<p>Zur Beschaffung von Informationen benütze ich effiziente und geeignete Mittel (z.B. Internet, Intranet, Fachliteratur), die im Lehrbetrieb zur Verfügung stehen.</p>	Service Center 1. Stock
Termine planen	2.1.3.2	<p>Ich beherrsche das Instrument für die Terminplanung, das im Lehrbetrieb vorgegeben ist oder das ich mir nach Absprache mit der vorgesetzten Person auswählen durfte. Die von mir geführten Terminplaner sind korrekt und aussagekräftig.</p>	Service Center 3. Stock
Daten pflegen	2.1.4.1	<p>a) Ich füge im Lehrbetrieb gezielt und speditiv Daten in die vorhandenen Dateien ein oder lösche Entsprechendes. b) Ich finde ohne langes Suchen die verschiedensten Dateien und füge Informationen ein oder lösche bestehende. c) Ich bin in der Lage, selber neue Ordner/Dateien korrekt anzulegen und diese selbstständig zu verwalten.</p>	Projekt BV Plus
Umgang mit Daten des Lehrbetriebes	2.1.4.2	<p>Ich habe mich im Lehrbetrieb erkundigt, welche Daten ich weitergeben kann und welche nicht. Mit eigenen Worten lege ich anhand dreier sinnvoller Beispiele dar, welche negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeiter entstehen, wenn vertrauliche Daten unbefugt weitergegeben werden.</p>	Projekt BV Plus

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Kommunikationsmittel auswählen	2.2.1.1	Ich nenne je drei Situationen im Lehrbetrieb, bei denen ich besser Briefe, E-Mails bzw. Faxmitteilungen verschicke. Meine Entscheidung kann ich nachvollziehbar begründen.	Projekt BV Plus
Arbeitsabläufe bewusst und effizient gestalten	2.2.2.1	Ich verfüge über mindestens drei eigene Gesichtspunkte, unter denen ich Arbeitsabläufe in meinem Lehrbetrieb betrachten kann. Mit jeweils zwei dieser Gesichtspunkte durchleuchte ich zwei kleinere Arbeitsabläufe und prüfe, was besonders gut ist und welchen Schnittstellen besondere Beachtung geschenkt werden muss.	Service Center 1. Stock
Ansprechende Dokumentationen erstellen	2.2.3.1	Ich gestalte Dokumente in meinem Lehrbetrieb so, dass sie die Empfänger als ansprechend empfinden. Die ansprechende Gestaltung umfasst mehrere Elemente. Jedes kann ein eigener Massstab sein, den man separat betrachtet: a) Typografie (ansprechende Schriften, Schriftgrösse, Schriften, die zueinander passen usw.) b) zweckmässige Illustrationen c) Verteilung des Textes über die Seite oder Seiten d) Layout (allgemeine Gestaltung, z.B. mit Rahmen, Grösse des Randes, Farbe) e) eigene formulierte Ansprüche an ansprechende Darstellung durch mich als Lernender oder durch den Berufsbildner.	Service Center 1. Stock
Mit Drucker / Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen	2.3.1.1	Ich kann selbstständig und situationsbezogen abschätzen, wann das Anfertigen von Fotokopien/Ausdrucken ökologisch, problematisch oder sinnvoll ist. Dies kann ich mit eigenen Worten an drei konkreten Beispielen kurz und prägnant darlegen.	Service Center 1. Stock
Organisatorische Einrichtung des Arbeitsplatzes	2.3.2.1	Ich betrachte Arbeitsplätze mit Tisch, Bildschirm, Computertastatur, Telefon, Papierablage und anderen Arbeitsmitteln in meinem Umfeld unter organisatorischen Gesichtspunkten und mache je zwei konkrete Aussagen zu a) Einrichtung des Arbeitsplatzes, b) Körperhaltung, c) schwerfällige Arbeitsabläufe.	System und Koordination
Ergonomie des Arbeitsplatzes	2.3.3.1	Ich betrachte meinen Arbeitsplatz mit Tisch, Stuhl und Arbeitsgeräten, wie z.B. dem Bildschirm. Daraus wähle ich drei Einrichtungsgegenstände. Diese analysiere ich nach drei selbst gewählten Gesichtspunkten. Meine Bewertung zu den Gesichtspunkten sowie mögliche Verbesserungsvorschläge stelle ich schematisch und mit eigenen Worten dar.	Service Center 1. Stock
Elektronische Datensicherheit	2.4.1.1	Aus Sicherheitsgründen ist es erforderlich, dass die Daten nicht nur auf dem Computer vorhanden sind, an dem man gerade arbeitet. Mir sind deshalb zwei Wege oder Techniken bekannt, mit denen man in meiner Branche typischerweise die Daten eines allein stehenden Computers oder im Netz sichert. Ich beschreibe diese mit eigenen Worten und fertige auf Nachfrage eine Zeichnung an, die schematisch den Sicherungsvorgang aufzeigt.	Projekt BV Plus
Datensicherheit im Lehrbetrieb	2.4.1.2	Datensicherheit ist der Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf Daten und vor Verlust davon. Ich erkläre einem Nichtfachmann an meinem Computer im Lehrbetrieb, wie ich elektronische Unterlagen, d.h. Daten aus meinem Arbeitsbereich, vor unberechtigtem Zugriff schütze. Im Gespräch lege ich dar, warum das Ablegen der schriftlichen Unterlagen und/oder das Speichern der Daten auf dem Computer erforderlich sind. Ich zeige die Vorgänge schematisch auf.	Projekt BV Plus

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Daten aufbewahren und entsorgen	2.4.2.1 a)	Bestimmte Unterlagen muss der Lehrbetrieb laut Gesetz mehrere Jahre aufbewahren. a) Ich kann die für meinen Lehrbetrieb und die Branche massgebenden Vorschriften erläutern.	Projekt BV Plus
Daten aufbewahren und entsorgen	2.4.2.1 b)	b) Ich zeige anhand von vier Dokumentarten auf, wie in meinem Lehrbetrieb die entsprechenden Dokumente oder Computerdaten gelagert und wie die Akten oder Daten nach Ablauf der Fristen entsorgt werden, damit kein Datenmissbrauch zustande kommen kann.	Projekt BV Plus
Datenschutz erklären	2.4.2.2	Mit eigenen Worten erkläre ich das Ziel des Datenschutzgesetzes. Dabei führe ich mindestens drei Bereiche auf, in denen das Gesetz a) dem Lehrbetrieb und seinen Betriebsdaten Schutz bietet, b) dem Lehrbetrieb Grenzen setzt, Daten von Personen zu benutzen.	Projekt BV Plus
Ordnungskriterien einer Ablage	2.4.3.1 a)	Ich bin in der Lage, anhand dreier selbst gewählter Beispiele mögliche Ordnungskriterien zu nennen. Dabei zeige ich auf, welche Ordnungskriterien sich für bestimmte Ablagen besonders eignen.	Service Center 1. Stock
Ordnungskriterien einer Ablage	2.4.3.1 b)	Zudem kann ich mit eigenen Worten erklären, wie ich zweckmässig und mit einem vernünftigen Zeitaufwand eine Ablage so führen kann, dass ein rascher Zugriff auf Informationen möglich ist.	Service Center 1. Stock
Ablagesystem beurteilen	2.4.3.2	Ich kann spontan zwei Möglichkeiten aufzeigen, um Daten und Informationen abzulegen. Dabei lege ich jeweils die Vor- und Nachteile zu folgenden Kriterien dar: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kosten ▪ Platzbedarf ▪ rechtliche Vorschriften (am Beispiel des Lehrbetriebes und der Branche) ▪ Medium und Art der Dokumente ▪ Zugriffsmöglichkeit. 	Service Center 1. Stock
Fachausdrücke kennen	2.5.1.1	Ich kann die gebräuchlichen und gängigen Fachausdrücke meiner Branche korrekt anwenden. Mindestens 20 dieser Ausdrücke kann ich einer aussen stehenden Person spontan mit eigenen Worten erklären und sie an konkreten Sachverhalten anwenden.	System und Koordination
Protokollführung	2.5.1.2	Ich nehme auf und schreibe das Protokoll eines Kundengesprächs, einer Sitzung oder einer anderen Verhandlung selbstständig. Das Protokoll ist a) vollständig, b) in einer einfachen Sprache, c) klar gegliedert, d) übersichtlich dargestellt. Die vorgesetzte Person hat mir vorher gesagt, welche Protokollart gewählt werden soll: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vollprotokoll ▪ Kurzprotokoll ▪ Beschlussprotokoll. 	System und Koordination
Die goldene Regel der Ethik anwenden	3.1.1.1	Ich gebe mit eigenen Worten die goldene Regel der Ethik wieder und wende diese an mir vorgegebenen Beispielen meines Lehrbetriebes an.	Förderprogramme
Standesregeln der Branche kennen	3.1.1.2	Sofern es in meiner Branche Standesregeln gibt, zeige ich an drei konkreten Beispielen auf, wie sich diese auf meine Arbeit auswirken.	Personal und Sozialberatung
Image des Lehrbetriebes kennen	3.1.1.3	Ich mache mir Gedanken, welches Image mein Lehrbetrieb anstrebt. Ich zeige spontan an drei Beispielen auf, wie ich durch meine Arbeit und mein Verhalten zu einem positiven Image meines Lehrbetriebes beitragen kann.	Service Center 1. Stock

REGISTER 3 AUSBILDUNGSPROGRAMM

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Ökologische und energiesparende Massnahmen beurteilen	3.1.5.1	An drei Beispielen zeige ich mit eigenen Worten auf, wo in meinem Lehrbetrieb ökologische und energiesparende Massnahmen sinnvoll sind.	Service Center 1. Stock
Das Zahlungssystem des Lehrbetriebes erklären	3.3.1.1	Einem neuen Mitarbeiter erkläre ich mit eigenen Worten die für die Bezahlung von Rechnungen erforderlichen Arbeitsschritte in meinem Lehrbetrieb.	Service Center 1. Stock
Kontoauszüge erklären	3.3.1.2	Ich erkläre einem Laien die Kontoauszüge der Bank bzw. der Postfinance mit eigenen Worten und zeige Unterschiede auf.	Service Center 1. Stock
Stellenbeschreibung verfassen	3.3.5.1	Ich verfasse eine kurze Stellenbeschreibung mit fünf typischen Inhalten.	Service Center 1. Stock
Stelleninserat formulieren	3.3.5.2	Ich formuliere ein ansprechendes Inserat für die Suche nach einer neuen Mitarbeiterin / einem neuen Mitarbeiter anhand einer vorhandenen Stellenbeschreibung.	System und Koordination
Personal suchen	3.3.5.3	Ich zähle vier Wege auf, über die man Personal suchen kann, und zeige an einem Beispiel je zwei Vor- und Nachteile auf.	System und Koordination
Markt beschreiben	3.3.6.1	Anhand von drei selbst gewählten Kriterien beschreibe ich mit eigenen Worten den Markt, in welchem mein Lehrbetrieb tätig ist, und zeige je Kriterium eine Auswirkung für meinen Lehrbetrieb auf.	Service Center 1. Stock
Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen	3.3.7.1	Ich formuliere spontan zwei Erwartungen für vier typische Anspruchsgruppen meines Lehrbetriebes. Zusätzlich beschreibe ich, wie sich diese Erwartungen zueinander verhalten.	Service Center 1. Stock
Offerten beurteilen	3.3.8.1	Ich bin in der Lage, aufgrund der Kriterien Qualität, Preis, Lieferfrist, Lieferantenbewertung, Liefer- und Zahlungsbedingungen verschiedene Angebote zu beurteilen. Daraus wähle ich das optimale Angebot und begründe meinen Entscheid.	Service Center 1. Stock
Lager bewirtschaften	3.3.8.2	Ich bin in der Lage, Teilbereiche der Lagerhaltung, z.B. Büromaterial selbstständig zu betreuen und die dabei anfallenden Arbeitsabläufe zu erläutern und grafisch darzustellen.	Service Center 1. Stock
Kaufvertragsinhalte nennen	3.3.8.3	Ich bin in der Lage, auswendig sechs Vertragsinhalte zu nennen, die typischerweise in einem Kaufvertrag vorkommen. Bei drei Vertragsinhalten erkläre ich zudem die Auswirkungen davon für die Praxis.	Service Center 1. Stock
Produktionsabläufe beschreiben	3.3.8.4	Bei zwei Gütern oder Dienstleistungen, die mein Lehrbetrieb anbietet, bin ich in der Lage, die wichtigsten Arbeitsschritte beim Produktionsablauf in richtiger zeitlicher Abfolge mit eigenen Worten zu erklären.	Service Center 3. Stock
Kontenplan des Lehrbetriebes erklären	3.4.1.1	Ich erkläre einer betriebsfremden Person den Aufbau und die Inhalte des Kontenplanes meines Lehrbetriebes.	Budgetierung/Reporting
Arbeiten an Buchungsbelegen kennen	3.4.1.2	Ich zeige selbstständig in einem Ablaufdiagramm, welche Arbeiten vom Erhalt der Rechnung über die Verbuchung bis zur Ablage anfallen. Mein Diagramm ist vollständig und muss mindestens sechs Schritte umfassen.	Budgetierung/Reporting
Kostenstellen nennen	3.4.2.1	Ich nenne ohne Hilfsmittel drei Kostenstellen aus meinem Lehrbetrieb und zeige die dort anfallenden wesentlichen Kosten auf.	Budgetierung/Reporting

Name	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Kalkulationssätze anwenden	3.4.2.2	Ich kenne die Kalkulationssätze meines Lehrbetriebes für ein bestimmtes Produkt oder eine Dienstleistung und kann mit diesen einen einfachen Kundenauftrag selbstständig kalkulieren oder nachvollziehbar erklären.	Budgetierung/Reporting
Das Rechnungswesen als Führungsinstrument kennen	3.4.2.3	Ich erkläre einem neuen Lernenden wie in meinem Betrieb das Rechnungswesen als Führungsinstrument eingesetzt wird. Meine verständlichen Darlegungen kann ich an drei konkreten Beispielen verdeutlichen.	Budgetierung/Reporting
Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren	4.1.3.1	Mündliche und schriftliche Aussagen formuliere ich verständlich und adressatengerecht. Dabei berücksichtige ich interne Vorgaben.	Service Center 3. Stock
Schriftstücke charakterisieren	4.3.1.1	Ich überprüfe Protokolle, interne Schriftstücke und Formulare in sprachlicher Hinsicht, in Bezug auf Ausführlichkeit und Wortwahl. Ich beschreibe anhand eines Schriftstückes diese drei Kriterien mit drei Stichworten.	Service Center 3. Stock
Interne Schriftstücke verfassen	4.3.1.2	Ich schreibe interne Mitteilungen verständlich.	Service Center 3. Stock
Telefongespräche führen	4.4.1.1	Telefongespräche führe ich zielorientiert und partnergerecht.	Service Center 1. Stock
Kundengespräche führen	4.4.1.2	Im Gespräch mit Kunden spreche ich flüssig und adressatengerecht und gehe auf sie ein.	Service Center 1. Stock
Überblick über Fachthemen verschaffen	4.6.2.1	Ich informiere mich regelmässig über Fachthemen, die meine Branche betreffen. Ich fasse die entsprechenden Informationen in einem Bericht zusammen und stelle die Konsequenzen für meinen Lehrbetrieb plausibel dar.	Service Center 3. Stock

5 Checkliste: Einflechten der Leistungsziele in das betriebliche Ausbildungsprogramm

- Gibt es ein bestehendes Ausbildungsprogramm (alte Version)?
- In welchen Bereichen bildet der Betrieb aus?
- Wie lange sollte der/die Lernende in jeder Abteilung/Bereich sein?
- Welche Abteilung in welchem Lehrjahr und in welcher Reihenfolge?
- Welche Tätigkeiten kann der/die Lernende in welcher Abteilung ausführen?
- Wie viele Lernende werden pro Lehrjahr ausgebildet (Rotation)?
- Wo wird Personalwesen ausgebildet, falls der/die Lernende nicht in der Personalabteilung ist?
- In welchen Abteilungen/Bereichen kommen die Lernenden mit Fremdsprachen in Kontakt?
- Welche Leistungsziele können Lernende wann in welcher Abteilung resp. in welcher Abteilung erfüllen?

Quelle: Frey Akademie