



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

VERLAG:SKV

Kauffrau/Kaufmann EBA

Wegweiser Kaufleute 2023

Lehrjahr 1



Inhalt

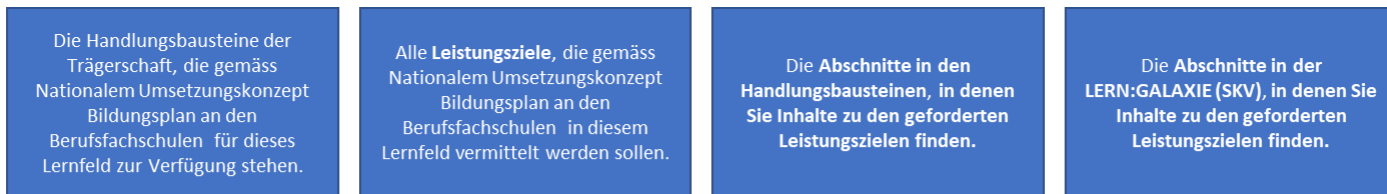
Einleitung	3
Handlungskompetenzbereich A	5
1 Lernfeld 1 «Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson»	6
2 Lernfeld 2 «Soziale Beziehungen und Wohnen»	9
3 Lernfeld 2b «Persönliche Finanzen»	11
4 Lernfeld 3a «Umgang mit Veränderungen»	13
5 Lernfeld 4a «Demokratie und Medien»	15
6 Lernfeld 4c «Kunst»	17
Handlungskompetenzbereich B	18
7 Lernfeld 1 «Kommunikationsformen und -techniken anwenden»	19
8 Lernfeld 2 «Kunden-/Lieferantenkontakte gestalten»	21
9 Lernfeld 3 «Gespräche mit Kunden und Lieferanten führen»	23
Handlungskompetenzbereich C	24
10 Lernfeld 1 «Kommunizieren im Team»	25
11 Lernfeld 2 «Zusammenarbeiten im Team»	27
12 Lernfeld 3 «Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und mithilfe von IT-Anwendungen koordinieren»	28
Handlungskompetenzbereich D	30
13 Lernfeld 1 «Die Organisation von Veranstaltungen unterstützen»	31
14 Lernfeld 2 «Software und Systeme anwenden»	33
15 Lernfeld 3 «Regeln zur Datensicherheit und zum Datenschutz umsetzen»	35
Handlungskompetenzbereich E	37
16 Lernfeld 1 «Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern»	38
17 Lernfeld 2 «Inhalte multimedial aufbereiten»	40
18 Lernfeld 3 «Statistik- und Datenauswertungen erstellen»	41



Einleitung

Der Wegweiser Kaufleute 2023 kombiniert die Inhalte der Lernmedien auf Konvink sowie die Inhalte der KV-Lernmedien des Verlags SKV mit den Leistungszielen aus dem Nationalen Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EBA 1. Lehrjahr. Es ist damit ein wirkungsvolles Hilfsmittel für die Planung Ihrer Unterrichtssequenzen zu den einzelnen Lernfeldern.

Pro Lernfeld finden Sie die folgenden Informationen:



Die Leistungsziele wurden mit den berufskundlichen Lernmedien der Trägerschaft und dem Lehrmittel des SKV Verlags abgeglichen und konkreten Inhalten zugeordnet.

Die Gliederung der Leistungsziele im Wegweiser Kaufleute 2023 orientiert sich für eine bessere Übersicht an der Logik der Lernmedien, die Reihenfolge der Leistungsziele kann sich also von der Reihenfolge im Nationalen Lehrplan unterscheiden.

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein b1 «in unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren»	b1.bs3a Sie wenden in kaufmännischen Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3) <i>Sie erklären die gängigen Gesprächstechniken. (b1.bs3a)</i>	Kompletter Handlungsbaustein	Gesprächstechniken	CASE:LAB, Mini-Case: Bestellung aus der Westschweiz
	b1.bs1a Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)	Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern», Abschnitt «Mit Menschen aus anderen Kulturkreisen umgehen»	Interkulturelle Unterschiede und interkulturelle Kompetenz	-
	b1.bs4a Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3) <i>Sie zeigen Konfliktlösungsstrategien auf. (b1.bs4a)</i>	Schritt 4 «Schwierige Situationen im Team bewältigen»	Konfliktlösungsstrategie	-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheit zu b1: - Impuls: Mindmap «Kommunikation im Team» - Impuls: Placemat «Private versus berufliche Kommunikation» - Impuls: Rollenspiel «Aktives Zuhören»

Verweise auf weitere Lernmedien, die ebenfalls Inhalte zu den genannten Leistungszielen enthalten.

Abbildung: Informationen pro Lernfeld



Die Vorteile des Wegweisers Kaufleute 2023 für Sie:

- Übersicht: Welche Lernmedien sind relevant für welche Leistungsziele?
- Punktgenaue Navigation zu den Inhalten in den Lernmedien.
- Durch punktgenaue Navigation schnelles Abschätzen: Wie tief gehen die Inhalte in den Lernmedien? Was sollte ich im Unterricht noch vertiefen, um eine Erreichung des Lernziels garantieren zu können?
- Konkrete Verweise auf Videos und Werkzeuge aus den Handlungsbausteinen, die Sie in Ihren Unterricht integrieren können.

Die Inhalte des Wegweisers sind noch nicht vollständig abgebildet. Aktualisierungen der direkten Zugänge zu den Lerneinheiten des Verlags SKV werden stetig ergänzt und in regelmässigen Abständen über die Websites <https://die-reform.ch/> und <https://www.verlagskv.ch/kaufleute-reform-2023> veröffentlicht.



Handlungskompetenzbereich A

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	a.1/a.2/T1	24
LF 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	a.4/T2	11
LF 2b: Persönliche Finanzen	a.4/T2	9
LF 3a: Umgang mit Veränderungen	a.3/a.4/T3	16
LF 4a: Demokratie und Medien	a.4/T4	12
LF 4c: Kunst	a.4/T4	8



1 Lernfeld 1 «Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 16

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»	<p>T1.11 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)</p> <p>a1.bs3a Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)</p> <p>a1.bs2 Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)</p>	<p>Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</p> <p>Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</p> <p>Video «Lerndokumentation führen»</p> <p>Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»</p>	<p>Bewerben Sie sich erfolgreich!</p>	
	<p>a1.bs3b Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer kaufmännischen Kompetenzen. (K3)</p> <p><i>Sie erklären die SMART-Formel zum Formulieren von messbaren Zielen. (T1.3) (a1.bs3b)</i></p> <p>T1.3 Sie formulieren persönliche Ziele für Ihre Lehrzeit. (K3)</p>	<p>Schritt 4 «Smarte Ziele und Massnahmen definieren»</p> <p>Video «SMARTe Ziele definieren»</p> <p>Werkzeug «Massnahmenplan Zielerreichung»</p>		



	<p><i>Sie wenden bei der Zielformulierung die SMART-Formel an. T1.3</i></p>			
	<p>T1.6 Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)</p> <p><i>Sie entwickeln ein persönliches Bild von ihrer privaten und beruflichen Zukunft, z.B. mithilfe eines «Vision Boards». (T1.6)</i></p> <p><i>Sie beschreiben die zentralen Inhalte eines «Vision Boards». (T1.6)</i></p> <p><i>Sie erklären die Ziele von einem «Vision Board». (T1.6)</i></p>	<p>Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben», Abschnitt «Vision Board erstellen»</p>	<p>Vision Board</p>	
<p>Handlungsbaustein a2 «Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren»</p>	<p>a2.bs2b Sie entwickeln für ihre Aufträge systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)</p> <p>Sie beschreiben die Inhalte von Terminplänen. (a2.bs2b)</p> <p>a2.bs5 Sie begründen Ihre Prioritätensetzung betreffend Terminplanung und Ressourceneinsatz. (K3)</p>	<p>Schritt 2 «Aufgaben und Ressourcen planen»</p> <p>Schritt 3 «Termine und Aufgaben priorisieren»</p>	<p>Termin- und Ressourcenpläne entwickeln</p>	
	<p>T1.1 Sie erläutern ihre Aufgaben und Verantwortung, Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt. (K2)</p>		<p>Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt</p>	



	T1.2 Sie erklären, von wem sie bei persönlichen Herausforderungen welche Form von Hilfe erhalten. (K2)		Persönliche Herausforderungen	
	T1.4 Sie erläutern die Form und den Inhalt ihres eigenen Lehrvertrags. (K2)			
	T1.5 Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)			
	a2.bs1 Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)		Aufgaben planen und priorisieren	
	a2.bs3 Sie beschreiben die Vorgaben zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrem Arbeitsfeld. (K2)			



2 Lernfeld 2 «Soziale Beziehungen und Wohnen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 19

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a4 «Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»	-	-		
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»	T2a8 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen» Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»		
	T2a.3 Sie reflektieren die sozialen Wirkungen von Ehe und Scheidung. (K4) <i>Sie erklären die rechtlichen Voraussetzungen für eine Ehe. (T2a.3)</i> <i>Sie beschreiben die Rechte und Pflichten der einzelnen Ehegatten. (T2a.3)</i>		Ehe – und was dann?	



	<p>T2a.4 Sie reflektieren ihre eigenen Erwartungen an ihre sozialen Beziehungen. (K4)</p> <p>a4.bs1e Sie wenden in ihren sozialen Beziehungen Methoden zur respektvollen und konstruktiven Konfliktlösung an. (K3)</p> <p><i>Sie erklären die typischen Schritte der Konfliktlösung unter Berücksichtigung der Eskalationsstufen. (a4.bs1e)</i></p>		<p>Zusammenleben in einer Gemeinschaft</p>	
	<p>T2a5 Sie legen die Bedeutung von gängigen sozialen Medien dar. (K2)</p>			



3 Lernfeld 2b «Persönliche Finanzen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 21

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a4 «Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»	a4.bs1g Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld und erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4) <i>Sie berechnen den monatlich frei verfügbaren oder fehlenden Betrag. (a4.bs1g)</i>	Abschnitt «Als Privatperson neue Verantwortlichkeiten wahrnehmen» – Schritt 1 «Persönliche Finanzen managen»	Verschuldung und Budget	
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»	T2b.6 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen» Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»		
	T2b.1 Sie erläutern die Elemente ihrer Lohnabrechnung. (K2) <i>Sie erklären die Abzüge auf Seiten des Arbeitnehmers. (T2b.1)</i>		Lohnabrechnung	



	<i>Sie erklären den Unterschied zwischen dem Bruttolohn und dem Nettolohn. (2b.1)</i>			
	<p>T2b.2 Sie erläutern Massnahmen zur Vermeidung und Reduktion von privaten Schulden. (K2)</p> <p><i>Sie nennen typische Verschuldungsfallen. T2b.2</i></p> <p><i>Sie erklären die Gefahren der privaten Verschuldung. T2b.2</i></p>			



4 Lernfeld 3a «Umgang mit Veränderungen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 22

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a3 «Mit Veränderungen im kaufmännischen Arbeitsbereich umgehen»	a3.bs4b Sie reflektieren den persönlichen Umgang mit Veränderungen im eigenen Betrieb. (K4)	Schaubild Handlungsanleitung		
Handlungsbaustein a4 «Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»	a4.bs1a Sie erläutern positive und negative Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen für ihr Arbeitsfeld. (K2)	Abschnitt «Als Berufsperson handeln»: – Schritt 2 «Gesellschaftliche Trends in den Arbeitsalltag integrieren» Video «Sich mit gesellschaftlichen Trends auseinandersetzen»		
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»	T3a.1 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen» Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»		
	a3.bs1 Sie erläutern grundlegende Ursachen, Merkmale			



	und Auswirkungen von unternehmensbezogenen Veränderungsprozessen im kaufmännischen Arbeitsbereich. (K2)			
	<p>a3.bs4a Sie leiten von unternehmens- und betriebsbezogenen Veränderungsprozessen Auswirkungen auf kaufmännische Tätigkeiten ab. (K4)</p> <p><i>Sie erklären anhand von Beispielen, wie sie unternehmens- und betriebsbezogene Veränderungsprozesse im betrieblichen Umfeld erkennen. (a3.bs4a)</i></p>			



5 Lernfeld 4a «Demokratie und Medien»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 24

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a4 «Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»	-	-		
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»	T4a.10 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen» Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»		
	T4a.1 Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung. (K2)		Die Rechtsordnung der Schweiz	
	a4.bs1b Sie erklären die drei politischen Ebenen Bund, Kantone und Gemeinden in der Schweiz. (K2)		So geht Demokratie!	
	a4.bs1c Sie erläutern den Zweck und das System der Gewaltentrennung. (K2)		Die Organe des Bundes	



	T4a.2 Sie erläutern das Prinzip der Gewaltenteilung. (K2)			
	T4a.5 Sie erläutern die Funktion von Grundrechten, staatsbürgerlichen und politischen Rechten gemäss Bundesverfassung. (K2)		Aktive Teilnahme am politischen Leben	
	T4a.6 Sie erklären die Pflichten als Bürger/in der Schweiz. (K2)			



Lernfeld 4c «Kunst»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 26

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a4 «Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»	-	-		
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»	T4c.4 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen» Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»		
	T4c.1 Sie erläutern Funktionen von Kunst. (K2) <i>Sie erläutern eine Form der Kunst. (a4.bs1n)</i>		Was ist Kunst? Funktionen von Kunst kennen	
	a4.bs1n Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sich selbst. (K3)		Welche Kunstformen gibt es? Bildende Kunst Wirkungen von Kunst schildern	



Handlungskompetenzbereich B

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kommunikationsformen und -techniken anwenden	b.1/b.3	20
LF 2: Kunden-/Lieferantenkontakte gestalten	b.1/b.2/b.3	20
LF 3: Gespräch mit Kunden und Lieferanten führen	b.2/b.3	20
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	b.1/b.2/b.3	50
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	b.1/b.2	50



6 Lernfeld 1 «Kommunikationsformen und -techniken anwenden»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 29

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<p>Handlungsbaustein b1 «Kunden sowie Lieferanten empfangen»</p>	<p>b1.bs1a Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken situationsgerecht an. (K3)</p> <p><i>Sie erklären unterschiedliche Kommunikationsformen und -techniken sowie deren Einsatzgebiet und Einsatzzweck. (b1.bs1a)</i></p> <p><i>Sie interagieren im Gesprächsverlauf sachgerecht und adressatengerecht. (b1.bs2)</i></p>	<p>Handlungsanleitung</p>	<p>Kommunikationstechniken</p>	
	<p>b1.bs1b Sie wenden Kommunikationstechniken bei der Begrüßung von Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)</p> <p><i>Sie wenden geeignete sprachliche Wendungen bei der Begrüßung von Kundinnen und Lieferanten an. (b1.bs2)</i></p>	<p>Schritt 1 «Empfang angenehm gestalten»</p> <p>Video «Lieferanten empfangen»</p>		<p>Handlungsbaustein «b2 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»»</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schritt 2 «Kontaktaufnahme gestalten» - Video «Persönliche Kontaktaufnahme gestalten»



	<p>b1.bs2 Sie setzen Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner gezielt ein. (K3)</p> <p><i>Sie erklären die Unterschiede zwischen verbalen und nonverbalen Signalen anhand von Beispielen. (b1.bs2)</i></p> <p>b1.bs5a Sie reagieren auf verbale und nonverbale Signale ihres Gegenübers mit geeigneten Massnahmen. (K3)</p> <p><i>Sie erkennen die verbalen und nonverbalen Signale ihres Gegenübers. (b1.bs5a)</i></p> <p><i>Sie deuten nonverbale und verbale Signale ihres Gegenübers (b1.bs5a)</i></p>	<p><u>Schritt 1 «Empfang annehmen gestalten»,</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Abschnitt «Nonverbale Kommunikation für den Kontakt nutzen» 	<p><u>Verbale und nonverbale Signale</u></p>	
<p>Handlungsbaustein b2 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»</p>	<p>b3.bs2b Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)</p> <p><i>Sie legen die Merkmale einer wertschätzenden Kommunikation dar. (b3.bs2b)</i></p> <p><i>Sie setzen geeignete sprachliche Wendungen ein, um Wertschätzung zu signalisieren. (b3.bs2b)</i></p>	<p><u>Schritt 1 «Dienstleistungsorientierte Grundhaltung einnehmen»</u></p> <p><u>Schritt 2 «Kontaktaufnahme gestalten»</u></p>		



7 Lernfeld 2 «Kunden-/Lieferantenkontakte gestalten»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 31

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein b2 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»	<p>b2.bs1a: Sie erläutern die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität. (K2)</p> <p>b2.bs1b: Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)</p> <p>b3.bs2c Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)</p> <p><i>Sie nennen wichtige Faktoren für einen gelungenen Vertrauensaufbau. (b3.bs2c)</i></p>	<p>Handlungsanleitung</p>	<p>Erfolgsfaktoren</p> <p>Dienstleistungsqualität und Vertrauensaufbau</p>	
Handlungsbaustein b3 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»	<p>b1.bs5c: Sie analysieren den Ablauf eines Kundenkontakts und leiten daraus geeignete Massnahmen ab. (K4)</p> <p>Sie zeigen den Ablauf eines Kundenkontakts mit gängigen Varianten auf. (b1.bs5c)</p>	<p>Abschnitt «Informationsgespräch führen»</p> <p>Abschnitt «Beratungsgespräch führen»</p>		
	<p>b1.bs5b Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend. (K3)</p>			



	<p><i>Sie umschreiben anhand von Beispielen kulturelle Unterschiede und erklären deren Auswirkungen auf die Kommunikation. (b1.bs5b)</i></p>			
	<p>b2.bs7: Sie dokumentieren Gespräche kurz und nachvollziehbar. (K3)</p>			
	<p>b2.bs5a: Sie erläutern den Aufbau eines Kaufvertrags. (K2)</p>			
	<p>b2.bs5b: Sie erläutern den Zusammenhang von gängigen Vertragsbeziehungen wie Kauf-, Miet-, Leasing- und Arbeitsvertrag und Kundenreklamationen. (K2)</p> <p><i>Sie zeigen an Beispielen auf, wie Inhalte von Kauf-, Miet-, Leasing- und Arbeitsverträgen zu Kundenreklamationen führen.</i></p>			



8 Lernfeld 3 «Gespräche mit Kunden und Lieferanten führen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 33

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein b2 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»	<p>b2.bs1c Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3)</p> <p><i>Sie identifizieren Faktoren, welche in einem Gespräch zu einem Misserfolg bzw. zu einem Erfolg führen.</i></p>	<p>Schaubild</p> <p>Handlungsanleitung</p>		
Handlungsbaustein b3 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»	<p>b3.bs3a Sie erläutern die Vorgehensweise für gängige Informations- und Beratungsgespräche auf unterschiedlichen Kanälen. (K2)</p> <p>b3.bs2a Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)</p>	<p>Schaubild</p> <p>Handlungsanleitung</p>	<p>Die gängigen Kommunikationskanäle für Gespräche richtig nutzen</p>	
	<p>b3.bs7 Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)</p> <p><i>Sie argumentieren systematisch und logisch.</i></p>	<p>Abschnitt «Beratungsgespräch führen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 2 «Beratungsgespräch führen» <p>Werkzeug «Memocard: Auf Einwände eingehen»</p>		



Handlungskompetenzbereich C

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kommunizieren im Team	c.1	12
LF 2: Zusammenarbeiten im Team	c.1	12
LF 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und mithilfe von IT-Anwendungen koordinieren	c.2	40
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	c.1	20
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	c.1	36



9 Lernfeld 1 «Kommunizieren im Team»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 40

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<p>Handlungsbaustein c1 «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten»</p>	<p>c1.bs3 Sie wenden in Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3)</p>	<p>Schaubild</p> <p>Handlungsanleitung</p> <p>Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abschnitt «Aktiv zuhören» <p>Schritt 4 «Arbeitsaufträge entgegennehmen»</p> <p>Werkzeug «Praxistipps: Kritik entgegennehmen»</p> <p>Werkzeug «Formular: Arbeitsauftrag entgegennehmen»</p> <p>Werkzeug «Formular: Rückmeldung entgegennehmen»</p>	<p>Gesprächstechniken</p>	
	<p>c1.bs9 Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3)</p> <p>Sie beschreiben die verschiedenen Möglichkeiten der Konfliktlösung. (c1.bs9)</p>	<p>Schritt 6 «Schwierige Situationen im Team bewältigen</p>	<p>Konfliktlösungsstrategien</p>	<p>Unterricht</p>



	c1.bs2a Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)		Interkulturelle Unterschiede und interkulturelle Kompetenzen	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------	--



10 Lernfeld 2 «Zusammenarbeiten im Team»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 41

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein c1 «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten»	c1.bs1 Sie erläutern ihre Rolle und ihr Arbeitsfeld bei unterschiedlichen Teamkonstellationen. (K2)	Schaubild Handlungsanleitung	Direkte Verlinkungen folgen, sobald Lerneinheiten auf der LERN:GALAXIE publiziert sind.	
	c1.bs6 Sie identifizieren Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4) Sie beschreiben die verschiedenen Techniken, die zum Setzen und Überwachen von Terminen verwendet werden. (c1.bs6)		Terminabweichungen – Konsequenzen und Massnahmen	



11 Lernfeld 3 «Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und mithilfe von IT-Anwendungen koordinieren»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 42

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein c2 «Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen»	c2.bs1 Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2) c2.bs4b Sie leiten aus Bedürfnissen von Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zweckmässige Aufgaben ab. (K4)	Schaubild Schritt 1 «Sich über betriebliche Anspruchsgruppen informieren»	Das Unternehmensmodell	
	c2.bs4a Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4)	Schaubild Schritt 1 «Sich über betriebliche Anspruchsgruppen informieren» – Abschnitt «Schnittstellen in deinem Betrieb» Schritt 3 «Betriebliche Prozesse und Schnittstellen analysieren»	Schnittstellen identifizieren Prozessoptimierungen: Verbesserungspotenziale erkennen	
Handlungsbaustein d2 «Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»	c2.bs3 Sie wenden ICT-Tools effizient und methodengestützt an. (K3) Sie beschreiben die Besonderheiten der einzelnen ICT-Tools, die in einem	Gesamte Handlungsanleitung		



	Geschäftsprozess eingesetzt werden. (c2.bs4a)			
--	-----------------------------------------------	--	--	--



Handlungskompetenzbereich D

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Die Organisation von Veranstaltungen unterstützen	d.1	30
LF 2: Software und Systeme anwenden	d.2	80
LF 3: Regeln zur Datensicherheit und zum Datenschutz umsetzen	d.2	10



12 Lernfeld 1 «Die Organisation von Veranstaltungen unterstützen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 49

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein d1 «Sitzungen und Anlässe organisieren»	d1.bs1a Sie planen einen kleinen Anlass. (K3) d1.bs2 Sie tragen die notwendigen Informationen zur Organisation eines kleinen Anlasses zusammen. (K3)	Abschnitt «Anlässe organisieren und durchführen» <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1 «Informationen zum Anlass einholen» – Schritt 2 «Eventmanagement unterstützen» – Schritt 3 «Anlassdurchführung unterstützen und dokumentieren» – Schritt 4 «Anlass nachbereiten» Video «Verpflegung organisieren»	Planung eines Anlasses	
	d1.bs1b Sie wenden geeignete Hilfsmittel für die Planung eines Anlasses an. (K3)	Abschnitt «Anlässe organisieren und durchführen» <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1 «Informationen zum Anlass einholen» – Schritt 2 «Eventmanagement unterstützen» Werkzeug «Formular: Anlass planen und organisieren»	Methoden für die Eventplanung	



	<p>d1.bs8a Sie erstellen Formulare und Fragebögen für Feedbacks auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)</p> <p><i>Sie erstellen Formulare und Fragebögen für Feedbacks auf unterschiedlichen Kanälen gemäss Vorgabe und anhand einfacher Beispiele.</i></p>	<p>Werkzeug «Formular Rückmeldungen zum Anlass einholen»</p> <p>Werkzeug «Formular Anlassauswertung erstellen»</p>		
	<p>d1.bs6 Sie dokumentieren die Durchführung von Sitzungen und Anlässen auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)</p>	<p>Abschnitt «Anlässe organisieren und durchführen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 3 «Anlassdurchführung unterstützen und dokumentieren» 		<p>Handlungsbaustein c3 «Kaufmännische Unterstützungsprozesse umsetzen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 4: «Protokoll führen»
	<p>d1.bs7 Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen für die Zukunft ab. (K4)</p> <p><i>Sie erläutern die wichtigsten Planungs- und Arbeitstechniken. (d1.bs7)</i></p> <p><i>Sie nennen Instrumente zur Überprüfung des Zeitmanagements. (d1.bs7)</i></p>			<p>Handlungsbaustein a2 «Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 4: Zeitmanagement auf Qualität überprüfen
	<p>d1.bs8b Sie leiten Optimierungsmassnahmen aufgrund eines Feedbacks ab. (K4)</p>			



13 Lernfeld 2 «Software und Systeme anwenden»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 50

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<p>Handlungsbaustein d2 «Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»</p>	<p>d2.bs1a Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Arbeitsbereich an. (K3)</p> <p><i>Sie gestalten mit einem Textverarbeitungsprogramm sauber formatierte und strukturierte Geschäftsdokumente (wie z.B. ein Angebot oder mehrseitige Dokumente). (d2.bs1a)</i></p> <p><i>Sie führen in einem Tabellenkalkulationsprogramm effizient Berechnungen mit Formeln und Funktionen aus und formatieren das Resultat ansprechend. (d2.bs1a)</i></p> <p>d2.bs1b Sie erläutern, in welcher Applikation sie Informationen abrufen können. (K2)</p>	<p>Abschnitt «Applikationen nutzen»,</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1 «Software selbst anwenden 	<p>Textverarbeitung: Einsatz, Software und Basics</p> <p>Dokumentlayout und Vorlagen</p> <p>Elemente zur Dokumentgestaltung</p> <p>Textausrichtung</p> <p>Textformatierung</p> <p>Basics der Tabellenkalkulation</p> <p>Formeln und Funktionen</p>	
	<p>d2.bs2a Sie geben einfache Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)</p> <p>d2.bs7 Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung</p>	<p>Abschnitt «Applikationen nutzen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 2 «Andere Anwender bei der Nutzung unterstützen» 	<p>Troubleshooting</p> <p>Sichere und ökologische Gerätenutzung</p>	



	<p>gängiger digitaler Programme und Geräte in ihrem Arbeitsbereich. (K3)</p> <p><i>Sie lösen häufig auftretende, einfache Probleme mit Druckern, dem Netzwerk oder beim Anschluss von externen Geräten. (d2.bs7)</i></p>	<p>Video «Interne Nutzer unterstützen»</p>		
	<p><i>Sie führen mit einem Betriebssystem die wichtigsten Aufgaben effizient und sicher aus (Dateiablage und -suche, Taskmanager usw.). (d2.bs7)</i></p>	<p>Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»</p>		<p>Handlungsbaustein c3, Schritt 5: «Dokumente ablegen und Ablage organisieren»</p>
	<p><i>Sie wenden passende Sicherheitsmassnahmen beim Arbeiten mit Browser-Software an. (d2.bs7)</i></p>	<p>Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 2 «Gängige Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen» <p>Video «Datensicherheitsrisiko erkennen und Massnahmen einleiten»</p>		
	<p><i>Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen zu Computer-Hardware, Daten-speicherung und Software. (d2.bs7)</i></p>		<p>Hardware</p> <p>Software</p>	
	<p>d2.bs9 Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)</p>			



14 Lernfeld 3 «Regeln zur Datensicherheit und zum Datenschutz umsetzen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 52

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein d2 «Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»	d2.bs5a Sie aktualisieren Kundendaten auf unterschiedlichen Kanälen. (K3) <i>Sie erklären den Nutzen von CMS sowie dessen unterschiedliche Anwendungen. (d2.bs5a)</i> <i>Sie bearbeiten Inhalte in einem CMS. (d2.bs5a)</i>	Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen» – Schritt 1 «Datenbanken und CMS aktuell halten»	Eine Website erstellen und verwalten	
	d2.bs5b Sie setzen die Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz um. (K3)	Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen» – Schritt 2 «Gängige Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen» Video «Datensicherheitsrisiko erkennen und Massnahmen einleiten»		
	d2.bs1c Sie unterscheiden gängige Möglichkeiten zur Datenspeicherung. (K2)		Inhaltsverwaltung mit CMS Verwendungszwecke von CMS Webdesign und Programmiersprache Datenbanken	





Handlungskompetenzbereich E

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Informationen (analog und digital) recherchieren	e.1	15
LF 2: Inhalte multimedial aufbereiten	e.2	40
LF 3: Statistik- und Datenauswertungen erstellen	e.3	25



15 Lernfeld 1 «Informationen (analog und digital) recherchieren»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 55

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein e1 «Informationen gemäss Auftrag recherchieren»	<p>e1.bs1a Sie nutzen geeignete Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen und Inhalten aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)</p> <p><i>Sie erläutern das Vorgehen beim Recherchieren von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (e1.bs1a)</i></p> <p>e1.bs1b Sie erläutern Vor- und Nachteile vorhandener Informationskanäle und Recherchemethoden. (K2)</p>	<p>Schaubild</p> <p>Handlungsanleitung</p>	<p>Recherchemethode und Hilfsmittel</p> <p>Informationskanäle</p> <p>Informationen suchen, finden und aufbereiten</p> <p>Rechercheaufträge durchführen</p> <p>Kontinuierliche Recherche</p>	
	<p>e1.bs4a Sie prüfen die Qualität von Informationsquellen anhand von relevanten Kriterien. (K4)</p> <p><i>Sie erstellen eine Liste von Kriterien, um die Qualität von Informationsquellen zu prüfen. (e1.bs4a)</i></p> <p>e1.bs4b Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)</p>	<p>Schritt 3 «Recherche ausführen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abschnitt «Prüfe die Qualität der Ergebnisse» <p>Video «Informationsquellen bestimmen»</p>	<p>Qualität von Rechercheergebnissen</p> <p>Die Problematik von Fake News</p>	



	e1.bs5 Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht und nach den rechtlichen Vorgaben auf. (K3)	Schritt 5 «Ergebnisse aufbereiten»		Handlungsbaustein e2 «Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten» – Schritt 2 «Inhalte aufbereiten»
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



16 Lernfeld 2 «Inhalte multimedial aufbereiten»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 57

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<p>Handlungsbaustein e2 «Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten»</p>	<p>e2.bs1 Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)</p> <p><i>Sie erläutern Aspekte der visuellen und auditiven Gestaltung. (e2.bs1)</i></p> <p><i>Sie bereiten systematisch Bilder und Aufnahmen für die Publikation auf verschiedenen Plattformen auf. (e2.bs1)</i></p> <p><i>Sie optimieren bestehende Bild-, Ton- und Filmaufnahmen selbstständig unter Anwendung der wichtigsten Gestaltungsaspekte. (e2.bs1)</i></p>	<p>Schritt 1 «Auftrag entgegennehmen»</p> <p>Schritt 2 «Inhalte aufbereiten»</p>	<p>Direkte Verlinkungen folgen, sobald Lerneinheiten auf der LERN:GALAXIE publiziert sind.</p>	
	<p>e2.bs2 Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)</p> <p><i>Sie erstellen mit einer geeigneten Software übersichtliche Präsentationen. e2.bs2</i></p>	<p>Handlungsanleitung Schritt 2 «Inhalte aufbereiten»</p>		



17 Lernfeld 3 «Statistik- und Datenauswertungen erstellen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 58

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein e3 «Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten»	e3.bs1 Sie wenden gängige Vorgehensschritte bei der Analyse von Statistiken und Datenauswertungen an. (K3)	Schaubild Handlungsanleitung	Direkte Verlinkungen folgen, sobald Lerneinheiten auf der LERN:GALAXIE publiziert sind.	
	Sie suchen und filtern relevante Informationen aus großen Datenmengen. (K4)	Schritt 2 «Informationen herauslesen»		
	<p>e3.bs2 Sie erstellen Statistiken und Datenauswertungen. (K3)</p> <p><i>Sie führen in einem Tabellenkalkulationsprogramm effizient Berechnungen mit Formeln und Funktionen aus. (e3.bs2)</i></p> <p><i>Sie werten Datensätze mit geeigneten Werkzeugen aus. (e3.bs2)</i></p> <p><i>Sie stellen das Resultat anhand der Vorgaben grafisch dar. (e3.bs2)</i></p>	<p>Schritt 3 «Analysen und Auswertungen nach Vorgabe durchführen»</p> <p>Schritt 4 «Ergebnisse aufbereiten»</p>		