



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

**VERLAG : SKV**

**Kauffrau / Kaufmann EFZ**

---

## **Wegweiser Kaufleute 2023**

**Lehrjahr 2**

Stand: August 2024



## Inhaltsverzeichnis

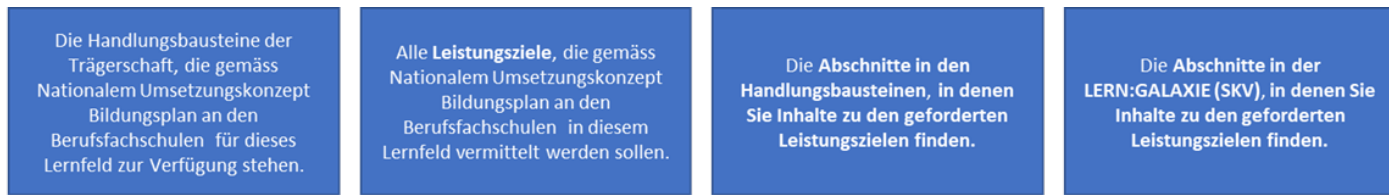
<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>Handlungskompetenzbereich A</b>	<b>5</b>
1 Lernfeld 1 «Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson»	6
2 Lernfeld 2a «Soziale Beziehungen und Wohnen»	9
3 Lernfeld 2b «Persönliche Finanzen»	12
4 Lernfeld 4a «Demokratie und Medien»	15
<b>Handlungskompetenzbereich B</b>	<b>19</b>
5 Lernfeld 1 «Mit betrieblichen Veränderungen umgehen»	20
6 Lernfeld 2 «Grundlagen des Projektmanagements erläutern»	24
7 Lernfeld 3 «Projektverlauf anhand von einfachen Beispielen steuern und überwachen»	26
8 Grundlagenlernfeld 4 «In der regionalen Landessprache kommunizieren»	28
9 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren»	30
<b>Handlungskompetenzbereich C</b>	<b>34</b>
10 Lernfeld 1 «Betriebliche Prozesse umsetzen»	35
11 Lernfeld 2 «Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen»	38
12 Lernfeld 3 «Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen»	40
13 Grundlagenlernfeld 4 «In der regionalen Landessprache kommunizieren»	42
14 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren»	44
<b>Handlungskompetenzbereich D</b>	<b>46</b>
15 Lernfeld 1 «Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen»	49
16 Lernfeld 2 «Kunden-/Lieferantenbeziehungen pflegen»	52
17 Grundlagenlernfeld 3 «In der regionalen Landessprache kommunizieren»	55
18 Grundlagenlernfeld 4 «In einer Fremdsprache kommunizieren»	58
<b>Handlungskompetenzbereich E</b>	<b>60</b>
19 Lernfeld 1 «Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten»	63
20 Lernfeld 2 «Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten»	65
21 Lernfeld 3 «Inhalte multimedial aufbereiten II»	68



## 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 EFZ 2. 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 Umsetzungskonzept 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>	<a href="#">Kompletter Handlungsbaustein</a>	<a href="#">Gesprächstechniken</a>	CASE:LAB, Mini-Case: <a href="#">Bestellung aus der Westschweiz</a>
	b1.bs1a Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)	<a href="#">Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern»</a> , Abschnitt «Mit Menschen aus anderen Kulturkreisen umgehen»	<a href="#">Interkulturelle Unterschiede und interkulturelle Kompetenz</a>	-
	b1.bs4a Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3) <i>Sie zeigen Konfliktlösungsstrategien auf. (b1.bs4a)</i>	<a href="#">Schritt 4 «Schwierige Situationen im Team bewältigen»</a>	<a href="#">Konfliktlösungsstrategie</a>	-
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 und Trainingseinheiten der berufskundlichen Lernmedien der Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS) werden über die Webseiten <https://die-reform.ch/> und <https://verlagskv.ch/lerngalaxie-kaufleute-2023/> veröffentlicht.

Die Links in diesem Wegweiser funktionieren jeweils nur mit einem gültigen Zugang auf das jeweilige Produkt.



## Handlungskompetenzbereich A

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	<b>a.1/a.3/T1</b>	<b>16</b>
LF 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	<b>a.4/T2</b>	<b>8.5</b>
LF 2b: Persönliche Finanzen	<b>a.4/T2</b>	<b>7.5</b>
LF 4a: Demokratie und Medien	<b>a.5/T4</b>	<b>8</b>



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

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 15

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»</b>	a1.bs2a Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)  a1.bs3a Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)	<a href="#">Schaubild</a> <a href="#">Handlungsanleitung</a> <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a>	<a href="#">Die vier Optionen im KV</a>	
	T1.9 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	<a href="#">Schritt 1 «Mir meine Rolle gegenwärtigen»</a> <a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a> <a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a> <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a>	<a href="#">Ihr Vision Board weiterentwickeln</a>	
	a1.bs3b Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen. (K3)	<a href="#">Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren»</a>	<a href="#">Lernfeld 2: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson (4/5)</a>	
	T1.4 Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)	<a href="#">Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben», Abschnitt «Vision Board erstellen»</a>	(Oben bereits erwähnt)	



	<p><i>Sie entwickeln ein persönliches Bild von ihrer privaten und beruflichen Zukunft, z.B. mithilfe eines «Vision Boards».</i> (T1.4)</p>			
	<p>a3.bs1c Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5)</p> <p><i>Sie beschreiben die Inhalte einer Stellenbewerbung.</i> (a3.bs1c)</p> <p><i>Sie erklären, wie man Anhänge in einer Stellenbewerbung sinnvoll komprimieren kann.</i> (a3.bs1c)</p> <p><i>Sie erstellen ansprechende elektronische Bewerbungsunterlagen unter Einhaltung von vorgegebenen Bestimmungen zur Grösse der Anhänge.</i> (a3.bs1c)</p> <p><i>Sie erkennen die geforderten Kompetenzen in Stellenausschreibungen und zeigen diese in Ihren Bewerbungsunterlagen auf.</i> (a3.bs1c)</p>	-		<p>CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: <a href="#">Vom Stellentraum zur Traumstelle</a></p> <p>CASE:LAB, Handlungssimulation: <a href="#">Der Weg ist das Ziel</a></p>
	<p>T1.6 Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Arbeitsrecht. (K5)</p> <p><i>Sie erklären die Merkmale des Arbeitsvertrages.</i> (a3.bs1c)</p>	-		<p>CASE:LAB, Mini-Case: <a href="#">Kind und Beruf unter einem Hut</a></p> <p>CASE:LAB, Mini-Case: <a href="#">Wenn das Hobby (fast) wichtiger ist als der Beruf</a></p>



	<p><i>Sie erklären die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien beim Arbeitsvertrag. (T1.6)</i></p> <p><i>Sie lösen anhand von Beispielen einfache Rechtsprobleme beim Arbeitsvertrag zu den Bereichen Vertragsauflösung, Überstunden, Lohnfortzahlung, Ferienanspruch und Sorgfalts- und Treuepflicht mithilfe des Obligationenrechts. (T1.6)</i></p>			
--	---	--	--	--





**2 Lernfeld 2a «Soziale Beziehungen und Wohnen»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 17

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<p><b>Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»</b></p>	<p>T2a.9 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)</p>	<p><a href="#">Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen»</a></p> <p><a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a></p> <p><a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a></p> <p><a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a></p>		
<p><b>Handlungsbaustein a4 «Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»</b></p>	<p>-</p>	<p>-</p>		
	<p>T2a.1 Sie vergleichen verschiedene Formen des Zusammenlebens (Konkubinat, Ehe, eingetragene Partnerschaft). (K3)</p> <p><i>Sie erklären die Voraussetzungen und die Wirkungen der verschiedenen Formen des Zusammenlebens (Konkubinat, Ehe, eingetragene Partnerschaft). (T2a.1)</i></p> <p><i>Sie analysieren und stellen die Voraussetzungen und</i></p>	<p>-</p>	<p><a href="#">Konkubinat, Ehe und eingetragene Partnerschaft</a></p>	



	<p><i>Wirkungen der verschiedenen Formen des Zusammenlebens dar (Konkubinat, Ehe, eingetragene Partnerschaft). (T2a.1)</i></p>			
	<p>T2a.2 Sie erklären den Ablauf einer Eheschliessung und die Wirkungen der Ehe. (K2)</p> <p>T2a.3 Sie erklären den Ablauf und die Folgen einer Ehescheidung. (K2)</p>	-	<p><a href="#">Konkubinat, Ehe und eingetragene Partnerschaft</a></p> <p><a href="#">Ehe – und was dann?</a></p>	
	<p>T2a.4 Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Familienrecht. (K5)</p> <p><i>Sie erklären die Bedeutung und Wirkung der Güterstände während der Ehe und bei der Auflösung. (T2a.4)</i></p> <p><i>Sie wenden bei einfachen Fällen aus dem Familienrecht das Zivilgesetzbuch an. (T2a.4)</i></p> <p><i>Sie berechnen an einfachen Beispielen die güterrechtliche Auseinandersetzung bei einer Scheidung für die drei Güterstände. (T2a.4)</i></p>	-	<p><a href="#">Ehe – und was dann?</a></p>	
	<p>T2a.5 Sie vergleichen die Bedeutung von Familie und Geschlechterrollen in unserer und in anderen Kulturen. (K4)</p>	-	<p><a href="#">Zusammenleben in einer Gemeinschaft</a></p>	



	<p><i>Sie beschreiben die Rechte und Pflichten der einzelnen Ehegatten. (T2a.5)</i></p>			
	<p>a4.bs2 Sie reflektieren ihre eigenen Erwartungen an ihre sozialen Beziehungen. (K4)</p> <p>a4.bs3 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.bs3)</i></p>	-	<p><a href="#"><u>Zusammenleben in einer Gemeinschaft</u></a></p>	



**3 Lernfeld 2b «Persönliche Finanzen»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 20

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»</b>	T2b.14 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	<a href="#">Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen»</a> <a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a> <a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a> <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a>	<a href="#">Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen (2/3)</a>	
<b>Handlungsbaustein a4 «Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»</b>	-	-		
	<p>T2b.5 Sie erklären die Funktionsweise von Versicherungen. (K2)</p> <p><i>Sie erklären das Solidaritätsprinzip anhand einer Versicherung. (T2b.5)</i></p> <p><i>Sie unterscheiden Personen-, Sach- und Vermögensversicherungen. (T2b.5)</i></p> <p>T2b.6 Sie unterscheiden Personen-, Sach- und Vermögensversicherungen. (K3)</p>	-	<a href="#">Grundlage, Geschichte und Funktionsweise</a>  <a href="#">Selbstverantwortung und Haftung</a>	<p>CASE:LAB, Handlungssimulation: <a href="#">Einer für alle, alle für einen</a></p> <p>CASE:LAB, Mini-Case: <a href="#">Versicherungen – ohne geht es nicht (inkl. a4.bs7)</a></p>



	<p>a4.bs1 Sie beschreiben das Grundprinzip von Selbstverantwortung und Haftung. (K2)</p> <p><i>Sie erklären die wichtigsten Leistungen der Haftpflicht- und Sachversicherungen. (a4.bs1)</i></p> <p><i>Sie erklären die Begriffe Unterversicherung und Überversicherung und berechnen den ausbezahlten Betrag der Versicherung. (a4.bs1)</i></p>	-		
	<p>T2b.7 Sie erläutern die Ziele von obligatorischen und freiwilligen Versicherungen. (K2)</p> <p>T2b.8 Sie nennen die wichtigsten Leistungen der staatlichen Sozialversicherungen. (K1)</p> <p>T2b.9 Sie erklären die wichtigsten Leistungen der Kranken- und Unfallversicherung. (K2)</p>	-	<p><a href="#">Obligatorische und freiwillige Versicherungen sowie Leistungskomponenten</a></p>	
	<p>T2b.4 Sie unterscheiden versicherbare und nicht versicherbare Risiken. (K4)</p> <p><i>Sie erklären die Notwendigkeit von Versicherungen für Privatpersonen. (T2b.4)</i></p> <p><i>Sie erläutern den Umgang mit Risiken (Risiken erkennen, vermeiden, vermindern, überwälzen, tragen). (T2b.4)</i></p>	-	<p><a href="#">Selbstverantwortung und Haftung</a></p>	<p>CASE:LAB, Mini-Case: <a href="#">Versicherungen – ohne geht es nicht</a> (inkl. T2b.6)</p>



	<p><i>Sie analysieren das Risikomanagement einer Privatperson. (T2b.4)</i></p> <p>a4.bs7 Sie analysieren anhand vorgegebener Kriterien die Wahl einer geeigneten Versicherung. (K3)</p> <p><i>Sie beschreiben die zentralen versicherbaren Risiken. (a4.bs7)</i></p>			
	<p>a4.bs8a Sie erläutern das Dreisäulenprinzip der Vorsorge in der Schweiz. (K2)</p> <p>T2b.10 Sie erklären das Ziel und die Finanzierung der staatlichen, beruflichen und privaten Vorsorge. (K2)</p>	-	<p><a href="#">Das Dreisäulenprinzip der Vorsorge und deren Finanzierung</a></p>	
	<p>a4.bs8b Sie erläutern den Zusammenhang zwischen den Vorsorgearten und den Abzügen im Lohnausweis. (K2)</p>	-	<p><a href="#">Zusammenhang der Vorsorgearten und Abzüge im Lohnausweis</a></p>	



4 Lernfeld 4a «Demokratie und Medien»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 22

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbau- steinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein a5 «Po- litische Themen und kultu- relles Bewusstsein im Han- deln einbeziehen»</b>	a5.bs4 Sie setzen sich mit ak- tuellen politischen Ereignissen auseinander und unterschei- den dabei die wichtigsten Inte- ressengruppen und die dar- aus entstehenden Span- nungsfelder. (K4)	<a href="#">Abschnitt «Eine politische Mei- nung bilden und vertreten»</a> – Schritt 1 «Sich über politi- sche Themen informieren» – Schritt 2 «Einen politischen Standpunkt vertreten» – Schritt 3 «Einen politischen Standpunkt überdenken»	<a href="#">Lernfeld 4a: Demokratie und Medien (1/2)</a>	CASE:LAB, Critical Incident: <a href="#">Wahlempfehlungen am Ar- beitsplatz</a>
<b>Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompe- tenzentwicklung überprü- fen und weiterentwickeln»</b>	T4a.9 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	<a href="#">Schritt 1 «Mir meine Rolle ver- gegenwärtigen</a> <a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend doku- mentieren und reflektieren»</a> <a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standort- bestimmung vornehmen»</a> <a href="#">Video «Lerndokumentation füh- ren»</a>		
	a5.bs1a Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung. (K2)  a5.bs1b Sie erläutern die Bedeutung der Bundesverfas- sung und der Bundesgesetze in der Rechtsordnung. (K2)	-	<a href="#">So geht Demokratie</a>  <a href="#">Die Rechtsordnung der Schweiz</a>	



	<p>Sie erklären die Hierarchie von Verfassung, Gesetzen und Verordnungen. (a5.bs1b)</p> <p>a5.bs2a Sie erläutern wichtige Grundsätze der schweizerischen Demokratie.</p> <p>T4a.1 Sie erläutern das Prinzip der Gewaltenteilung. (K2)</p> <p>a5.bs2b Sie beschreiben die Gewaltenteilung in der Schweiz sowie die Aufgaben von Legislative, Exekutive und Justiz auf Bundesebene. (K2)</p>			
	<p>T4a.2 Sie beschreiben die Institutionen auf Bundesebene in Bezug auf Zusammensetzung, Aufgaben und Wahlverfahren. (K2)</p>	-	<p><a href="#">Aktive Teilnahme am politischen Leben</a></p>	
	<p>T4a.3 Sie erläutern die Funktion von Grundrechten, staatsbürgerlichen und politischen Rechten gemäss Bundesverfassung. (K2)</p>	-	<p><a href="#">Die Rechtsordnung der Schweiz</a></p>	
	<p>T4a.4 Sie erklären die Pflichten als Bürger/in der Schweiz. (K2)</p>	-	<p><a href="#">Die Rechtsordnung der Schweiz</a></p>	
	<p>T4a.5 Sie erläutern, wie eine Volksabstimmung auf Bundesebene zustande kommt. (K2)</p>	-	<p><a href="#">Aktive Teilnahme am politischen Leben</a></p>	





	<p>T4a.6 Sie erklären die Wahlverfahren auf Bundesebene. (K2)</p> <p>T4a.7 Sie erläutern die Möglichkeiten beim Ausfüllen eines Wahlzettels (Streichen, Kumulieren, Panaschieren). (K3)</p> <p><i>Sie erklären den Unterschied zwischen Wählen und Abstimmen. (T4a.7)</i></p> <p>a5.bs3 Sie erklären die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme am politischen Leben. (K2)</p>			
	<p><i>Sie beschreiben die Bundesratsparteien und die Dachverbände der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen der Schweiz. (a5.bs4)</i></p> <p><i>Für ausgewählte und zukünftige Problemfelder für die Wirtschaft und Gesellschaft zeigen sie die Vorstellungen von Bundesratsparteien und von Dachverbänden der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen der Schweiz auf. (a5.bs4)</i></p> <p><i>Für ausgewählte und zukünftige Problemfelder für die Wirtschaft und Gesellschaft</i></p>	-	<p><a href="#">Aktive Teilnahme am politischen Leben</a></p>	



	<i>beurteilen sie die Chancen und Gefahren unter Berücksichtigung der Vorstellungen der Bundesratsparteien und der Dachverbände der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen der Schweiz. (a5.bs4)</i>			
--	---	--	--	--



## Handlungskompetenzbereich B

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Mit betrieblichen Veränderungen umgehen	<b>b.2/b.5</b>	<b>14</b>
LF 2: Grundlagen des Projektmanagements erläutern	<b>b.4</b>	<b>8</b>
LF 3: Projektverlauf anhand von einfachen Beispielen steuern und überwachen	<b>b.4</b>	<b>16</b>
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	<b>b.1/b.2/b.3</b>	<b>22</b>
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	<b>b.1/b.2</b>	<b>20</b>



5 Lernfeld 1 «Mit betrieblichen Veränderungen umgehen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 28

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
	<p>b5.bs2c Sie leiten von unternehmens- und betriebsbezogenen Veränderungsprozessen Auswirkungen auf kaufmännische Tätigkeiten ab. (K4)</p> <p><i>Sie beschreiben, wie sich Veränderungsprozesse (z.B. im digitalen Bereich) auf die kaufmännischen Tätigkeiten auswirken. (b5.bs2c)</i></p> <p><i>Sie erklären Veränderungsprozesse (z.B. im digitalen Bereich). (b5.bs2c)</i></p>	<p><a href="#">Schritt 1 «Sich mit Veränderungsprozessen auseinandersetzen»</a></p> <p><a href="#">Werkzeug «Formular: Mich zielführend mit Veränderungen auseinandersetzen»</a></p>	<p><a href="#">Organisatorische Veränderungsmöglichkeiten</a></p>	
	<p>b5.bs4a Sie reflektieren charakteristische Vorgehensweisen im persönlichen Umgang mit Veränderungen in einem Betrieb. (K4)</p>	<p><a href="#">Schritt 2 «Beiträge zur Veränderung leisten»</a></p> <p><a href="#">Schritt 3 «Ideen und Verbesserungsmaßnahmen einbringen»</a></p> <p><a href="#">Schritt 4 «Sich mit Veränderungen weiterentwickeln»</a></p> <p><a href="#">Video «Eigene Einstellungen zu Veränderungen analysieren»</a></p>	<p><a href="#">Persönlicher Umgang mit Veränderungen</a></p>	



		<a href="#">Werkzeug «Formular: Meine Einstellungen analysieren».</a>		
	<p>b5.bs2a Sie recherchieren aktuelle Entwicklungen im wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bereich und reflektieren Auswirkungen auf Betrieb und Arbeitsbereich. (K4)</p> <p><i>Sie zeigen die Inhalte der Recherche zu Entwicklungen umfassend auf. (b3.bs2a)</i></p> <p><i>Sie beschreiben mögliche Auswirkungen der Rechercheergebnisse auf den eigenen Arbeitsbereich. (b3.bs2a)</i></p>	-	<a href="#">Aktuelle Entwicklungen und ihre Auswirkungen</a>	<p>Handlungsbaustein b3 «In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Abschnitt «Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren»</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schritt «Informationen beschaffen»</li> <li>- Schritt «Einflüsse auf den Betrieb ableiten»</li> </ul> </li> <li>- <a href="#">Video «Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren»</a></li> <li>- <a href="#">Werkzeug «Prüfkriterien Quellen»</a></li> </ul> <p>CASE:LAB, Präsentation mit Fachgespräch: <a href="#">Lebensmittel im Müll?</a> (inkl. b5.bs1a, b5.bs2b)</p>
<b>Handlungsbaustein b2 «Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»</b>	-	-		
	<p>b2.bs5a Sie erläutern die Rolle von normativen und strategischen Zielen für eine Unternehmung. (K2)</p> <p><i>Sie erklären die Unterschiede zwischen normativen und strategischen Zielen einer Unternehmung. (b2.bs5a)</i></p>	-	<a href="#">Normative und strategische Ziele im Unternehmen</a>	



	<i>Sie beschreiben die Entstehung der langfristigen, strategischen Ziele aus den Visionen der Unternehmung. (b2.bs5a)</i>			
	<i>Sie nennen aktuelle Entwicklungen im wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bereich. (b2.bs5a)</i>	-	<a href="#">Normative und strategische Ziele im Unternehmen</a>	
	b5.bs1a Sie erläutern grundlegende Ursachen, Merkmale und Auswirkungen von unternehmensbezogenen Veränderungsprozessen. (K2)	-	<a href="#">Unternehmensbezogene Veränderungsprozesse</a>	CASE:LAB, Präsentation mit Fachgespräch: <a href="#">Lebensmittel im Müll?</a> (inkl. b5.bs2a, b5.bs2b)
	b5.bs2b Sie erläutern organisatorische Veränderungsmöglichkeiten im betrieblichen Bereich kritisch. (K2)	-	<a href="#">Organisatorische Veränderungsmöglichkeiten</a>	CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: <a href="#">Analog war gestern</a>
Vorbereitung auf das schulische QV				<a href="#">Trainingseinheiten zu b5</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impuls: Reflexion «Veränderungen»</li> <li>- Impuls: «Mein persönlicher Umgang mit Veränderungen»</li> <li>- Impuls: «House of Change»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Mini Case «Einführung von Abteilungen»</li> </ul>



				<ul style="list-style-type: none"><li>– Impuls: «Verbesserungsvorschläge einbringen»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Mit Veränderungen umgehen»</li></ul>
--	--	--	--	--



6 Lernfeld 2 «Grundlagen des Projektmanagements erläutern»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 31

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein b4</b> <b>«Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten»</b>	b4.bs1a Sie erläutern die Grundlagen zur Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle von Projekten. (K2)	<a href="#">Schaubild</a>	<a href="#">Was ist ein Projekt?</a> <a href="#">Projektorganisation</a> <a href="#">Prozesse und Zusammenarbeit</a> <a href="#">Planung und Kontrolle</a>	
	b4.bs2a Sie definieren eine für Projekte zweckmässige digitale Arbeitsumgebung und Dokumentationsstruktur. (K3)  <i>Sie zeigen anhand von Beispielen die Handlungsschritte zur Erstellung von einer digitalen Arbeitsumgebung sowie Dokumentationsstruktur. (b4.bs2a)</i>	<a href="#">Schritt 5 «Digitale Arbeitsumgebungen betreuen»</a> <a href="#">Video «Arbeitsumgebung betreuen»</a>	<a href="#">Arbeitsumgebung definieren</a>	CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: <a href="#">Ordnung ist das halbe Leben</a>
	b4.bs4c Sie erstellen Protokolle und weitere projektbezogene Dokumente. (K3)  <i>Sie dokumentieren projektbezogene Prozesse vollständig. (b4.bs4c)</i>	<a href="#">Schritt 5 «Digitale Arbeitsumgebungen betreuen», Abschnitt «Projekte protokollieren»</a> <a href="#">Schritt 6 «Projektverlauf überwachen und auf Veränderungen reagieren»</a> <a href="#">Werkzeug «Projektprotokoll»</a>	<a href="#">Prozesse und Zusammenarbeit</a> <a href="#">Planung und Kontrolle</a>	





Vorbereitung auf das schulische QV				<a href="#">Trainingseinheiten zu b4</a> <ul style="list-style-type: none"><li>– Impuls: Analyse «Projektumgebung»</li><li>– Impuls: «Protokoll erstellen»</li></ul>
------------------------------------	--	--	--	--



7 Lernfeld 3 «Projektverlauf anhand von einfachen Beispielen steuern und überwachen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 32

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein b4 «Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten»</b>	b4.bs3a Sie erstellen für einfache Projekte oder Teilprojekte Terminpläne. (K3) <i>Sie nennen die Grundlagen und Schritte zur Durchführung von Projekten und Teilprojekten. (b4.bs3a)</i>	<a href="#">Schritt 2 «Projektmanagementaufgaben planen»</a> <a href="#">Schritt 3 «Terminpläne und Budgets für Projekte erstellen»</a> <a href="#">Werkzeug «Vorlage: Terminplan»</a>	<a href="#">Planung und Umsetzung eines Projekts</a> <a href="#">Praktische Anwendung der Methoden</a>	CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: <a href="#">Wie man sich bettet, so liegt man</a>
	b4.bs4a Sie definieren für einfache Projekte Instrumente für die Überwachung des Projektverlaufs. (K3) <i>Sie nennen mögliche Instrumente für die Überwachung des Verlaufs von Projekten. (b4.bs4a)</i> <i>Sie nutzen Instrumente für die Überwachung des Verlaufs von Projekten. (b4.bs4a)</i>	<a href="#">Schritt 6 «Projektverlauf überwachen und auf Veränderungen reagieren»</a> <a href="#">Video «In Projekten kommunizieren»</a>	<a href="#">Ziele im Projektmanagement</a> <a href="#">Planung und Umsetzung eines Projekts</a> <a href="#">Zusammenarbeit in einem Projekt</a> <a href="#">Methoden zur Projektüberwachung</a> <a href="#">Praktische Anwendung der Methoden</a>	
	b4.bs4b Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben. (K3)	<a href="#">Schritt 6 «Projektverlauf überwachen und auf Veränderungen reagieren»</a> <a href="#">Video «In Projekten kommunizieren»</a>	<a href="#">Grundlagen</a> <a href="#">Ist-Erfassung</a> <a href="#">Diagnose</a> <a href="#">Information</a> <a href="#">Steuerung</a>	



Vorbereitung auf das schulische QV				<p><a href="#">Trainingseinheiten zu b4</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Impuls: «Mein Projekt»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Apéro für Mitarbeitende»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Onboarding»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Publikation»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Projektkommunikation»</li></ul>
------------------------------------	--	--	--	--



8 Grundlagenlernfeld 4 «In der regionalen Landessprache kommunizieren»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 34

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein b1 «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren»</b>	b1.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern. (Niveau B1). (K3)	<a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a>	<a href="#">Lernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (2/3)</a>	CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: <a href="#">Nur der Wandel ist beständig (inkl. b2.bs4a)</a> CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: <a href="#">Ohne Sicherheit keine Freiheit (inkl. b2.bs4a)</a>
<b>Handlungsbaustein b2 «Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»</b>	b2.bs4a Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppengerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)  <i>Sie führen anspruchsvolle Gespräche über berufsbezogene Inhalte in der regionalen Landessprache. (b2.bs4a)</i>  <i>Sie verwenden im Umgang mit verschiedenen Anspruchsgruppen einen differenzierten Wortschatz. (b2.bs4a)</i>	<a href="#">Schritt 1: «Sich über betriebliche Anspruchsgruppen und Schnittstellen informieren»</a>  <a href="#">Schritt 2: «An Schnittstellen professionell agieren»</a>		CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: <a href="#">Gastronom mit Leib und Seele (inkl. b3.bs2a)</a> CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: <a href="#">Nur der Wandel ist beständig (inkl. b1.bs2a)</a> CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: <a href="#">Ohne Sicherheit keine Freiheit (inkl. b1.bs2a)</a>
<b>Handlungsbaustein b3 «In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren»</b>	b3.bs2a Sie recherchieren Informationen zu aktuellen und grundlegenden wirtschaftlichen Fachthemen kritisch. (K3)	<a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a>	<a href="#">Lernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (3/3)</a>	Handlungsbaustein e2: «Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten»



	<p><i>Sie fassen die wesentlichen Inhalte der Informationen in einer angemessenen Sprache zusammen. (b3.bs2a)</i></p> <p><i>Sie verwenden die Fachbegriffe, die sie für ihren Tätigkeitsbereich brauchen, in der regionalen Landessprache korrekt. (b3.bs2a)</i></p> <p><i>Sie erklären organisatorische Veränderungen im betrieblichen Bereich nachvollziehbar und mit den richtigen Fachbegriffen. (b5.bs2b)</i></p>			<p>- <a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a></p> <p>CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: <a href="#">Gastronom mit Leib und Seele (inkl. b2.bs4a)</a></p> <p>CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: <a href="#">Teile und spare</a></p> <p>Handlungsbaustein b5: «Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten»</p> <p>- <a href="#">Schritt 1: «Sich mit Veränderungsprozessen auseinandersetzen»</a></p>
--	--	--	--	---



**9 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 35

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<p><b>Handlungsbaustein b1 «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren»</b></p>	<p>b1.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern. (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie erfassen anspruchsvollere Inhalte, die mündlich oder schriftlich kommuniziert werden. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie verwenden in der Fremdsprache einen für Alltagssituationen und für ihr Berufsfeld passenden Wortschatz. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie wenden in der Fremdsprache geeignete Sprachstrukturen und Redeformeln korrekt an. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der Fremdsprache sicher und verständlich. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache aktiv, adressatengerecht und dem</i></p>	<p><a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a></p>	<p><a href="#">Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (2/3)</a></p> <p>(Erscheinung Oktober 2024)</p>	



	<i>Kommunikationszweck entsprechend. (b1.bs2a)</i>			
<b>Handlungsbaustein b2 «Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»</b>	<p>b2.bs4a Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppen-gerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie führen einfache Gespräche über berufsbezogene Inhalte in der Fremdsprache. (b2.bs4a)</i></p> <p><i>Sie wenden Fachbegriffe, die sie für ihren Tätigkeitsbereich brauchen, in der Fremdsprache zielgerichtet an. (b2.bs4a)</i></p>	<p><a href="#">Schritt 1: «Sich über betriebliche Anspruchsgruppen und Schnittstellen informieren»</a></p> <p><a href="#">Schritt 2: «An Schnittstellen professionell agieren»</a></p>	<p><a href="#">Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (3/3)</a></p> <p>(Erscheinung Oktober 2024)</p>	



10 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Französisch

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 35

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<p><b>Handlungsbaustein b1 «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren»</b></p>	<p>b1.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern. (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie erfassen anspruchsvollere Inhalte, die mündlich oder schriftlich kommuniziert werden. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie verwenden in der Fremdsprache einen für Alltagssituationen und für ihr Berufsfeld passenden Wortschatz. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie wenden in der Fremdsprache geeignete Sprachstrukturen und Redeformeln korrekt an. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der Fremdsprache sicher und verständlich. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache aktiv, adressatengerecht und dem</i></p>	<p><a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a></p>	<p><a href="#">Vision et mission</a></p> <p><a href="#">Changement dans l'organisation</a></p> <p><a href="#">Changements dans le monde</a></p> <p><a href="#">La digitalisation – les négociations</a></p> <p><a href="#">La réaction au changement</a></p> <p><a href="#">La définition d'un projet</a></p> <p><a href="#">L'organisation d'un projet</a></p> <p><a href="#">Les objectifs d'un projet</a></p> <p><a href="#">Conduire un séance</a></p> <p><a href="#">La déploiement du projet</a></p>	





	<i>Kommunikationszweck entsprechend. (b1.bs2a)</i>			
<b>Handlungsbaustein b2 «Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»</b>	<p>b2.bs4a Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppen-gerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie führen einfache Gespräche über berufsbezogene Inhalte in der Fremdsprache. (b2.bs4a)</i></p> <p><i>Sie wenden Fachbegriffe, die sie für ihren Tätigkeitsbereich brauchen, in der Fremdsprache zielgerichtet an. (b2.bs4a)</i></p>	<p><a href="#">Schritt 1: «Sich über betriebliche Anspruchsgruppen und Schnittstellen informieren»</a></p> <p><a href="#">Schritt 2: «An Schnittstellen professionell agieren»</a></p>	bereits oben aufgeführt	



## Handlungskompetenzbereich C

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Betriebliche Prozesse umsetzen	<b>c.3</b>	<b>20</b>
LF 2: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen	<b>c.4</b>	<b>20</b>
LF 3: Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen	<b>c.5</b>	<b>50</b>
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	<b>c.3/c.4</b>	<b>30</b>
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	<b>c.4</b>	<b>40</b>



**11 Lernfeld 1 «Betriebliche Prozesse umsetzen»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 39

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein c3 «Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen»</b>	c3.bs1c Sie erläutern die Grundlagen des Prozessmanagements. (K2)	<a href="#">Schaubild</a>	<a href="#">Definitionen und Begriffe</a> <a href="#">Prozessmanagement</a>	
	c3.bs1d Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen Prozessbeschreibungen in grafischer und in Textform. (K3)  <i>Sie erklären die Elemente und den Aufbau von Ablaufdiagrammen. (c3.bs1d)</i>	<a href="#">Schaubild</a> <a href="#">Abschnitt «Prozesse dokumentieren»</a> <a href="#">Video «Erfolgskritische Faktoren einer Prozessdokumentation umsetzen»</a> <a href="#">Werkzeug «Merkblatt: Sich auf ein Interview für die Prozessdokumentation vorbereiten»</a> <a href="#">Werkzeug «Vorlage Interview»</a> <a href="#">Werkzeug «Vorlage Beobachtung»</a>	<a href="#">Lernfeld 1: Betriebliche Prozesse umsetzen (2/2)</a>  (Erscheinung Juli 2024)	CASE:LAB, Handlungssimulation: <a href="#">Alles im Fluss – Flowcharts</a>
	c3.bs6a Sie analysieren Prozessabläufe, identifizieren Probleme und erarbeiten Optimierungsmassnahmen. (K4)  <i>Sie erklären die Vorgehensweise einer Analyse zu</i>	<a href="#">Abschnitt «Bestehende Prozesse optimieren»</a> <a href="#">Werkzeug «Impuls: Prozessoptimierung durchführen»</a>	<a href="#">Lernfeld 1: Betriebliche Prozesse umsetzen (2/2)</a>  (Erscheinung Juli 2024)	CASE:LAB, Handlungssimulation: <a href="#">Ausser Spesen nichts gewesen?</a>



	<p>betrieblichen Vorgängen. (c3.bs6a)</p>			
	<p>c3.bs3a Sie erstellen Terminpläne für Arbeitsprozesse. (K3)</p>	<p><a href="#">Abschnitt «Terminplan erstellen und überwachen»</a></p> <p><a href="#">Video «Informationsfluss sicherstellen und Massnahmen einleiten»</a></p>	<p><a href="#">Lernfeld 1: Betriebliche Prozesse umsetzen (2/2)</a></p> <p>(Erscheinung Juli 2024)</p>	<p>Handlungsbaustein b4 «Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Schritt 3: Terminpläne und Budgets für Projekte erstellen</a></li> </ul>
	<p>c3.bs1a Sie beschreiben die typischen Leistungserstellungsprozesse eines Unternehmens. (K2)</p>	-	<p><a href="#">Prozessarten</a></p>	
	<p>c3.bs1b Sie zeigen die grundlegenden Elemente und Schnittstellen eines betrieblichen Prozesses auf. (K2)</p>	-	<p><a href="#">Schnittstellenmanagement</a></p> <p><a href="#">Prozesslandkarte</a></p>	
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>				<p><a href="#">Trainingseinheiten zu c3</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impuls: «Prozess dokumentieren»</li> <li>– Impuls: «Unternehmensprozesse analysieren»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Entsorgung Batterien»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Nachbestellung Sportartikel»</li> </ul>



				<ul style="list-style-type: none"><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Prozess Telefonanruf»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Terminkoordination Krisensitzung»</li></ul>
--	--	--	--	---



12 Lernfeld 2 «Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 41

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein c4 «Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»</b>	c4.bs1a Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzepten. (K2)	<a href="#">Schaubild</a> <a href="#">Schritt 1 «Auftrag entgegennehmen und Informationen einholen»</a> <a href="#">Schritt 2 «Zielgruppenanalyse durchführen»</a> <a href="#">Schritt 3 «Kommunikationsmassnahme planen»</a>	<a href="#">Marketing und Kommunikation planen</a> <a href="#">Status-quo-Analyse (Phase 1)</a> <a href="#">Zielgruppen bestimmen (Phase 1)</a>	
	c4.bs1b Sie stellen die Wesensmerkmale der gängigen Kommunikationskanäle dar. (K2)	<a href="#">Schritt 1 «Auftrag entgegennehmen und Informationen einholen»</a>	<a href="#">Kommunikationsdokumente für verschiedene Kanäle erstellen</a> (erscheint im August 24)	
	c4.bs6b Sie erstellen gängige analoge und digitale Kommunikations- und Marketingdokumente. (K3)  <i>Sie setzen anhand von Beispielen angemessene Formulierungen in der regionalen Landessprache ein. (c4.bs6b)</i>  <i>Sie setzen anhand von Beispielen angemessene Formulierungen in der Fremdsprache ein. (c4.bs6b)</i>	<a href="#">Schritt 4 «Kommunikationsinhalt erstellen und veröffentlichen»</a> <a href="#">Video «Betriebliche Beiträge auf Social Media erstellen und verwalten»</a>	<a href="#">Kommunikationsdokumente für verschiedene Kanäle erstellen</a> (erscheint im August 24)	CASE:LAB, Handlungssimulation: <a href="#">Storytelling im Marketing</a>



	c4.bs6a Sie beschreiben die wichtigsten Merkmale von Marketingstrategien und -aktivitäten. (K2)	-	<a href="#">Status-quo-Analyse (Phase 1)</a> <a href="#">Marketingziele und -strategie (Phasen 2 und 3)</a>	
Vorbereitung auf das schulische QV				<a href="#">Trainingseinheiten zu c4</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impuls: «Zielgruppenanalyse»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Antwort auf Beschwerdebrief»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kommunikationsmassnahmen planen»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Produktionsplan erstellen»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Rückmeldung auf Flyer»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Rundmail»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Seeparty»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Social-Media-Eintrag»</li> </ul>



13 Lernfeld 3 «Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 43

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein c5 «Finanzielle Vorgänge betreiben und kontrollieren»</b>	c5.bs3a Sie erstellen Rechnungsdokumente und Zahlungsaufträge. (K3)  <i>Sie nennen verschiedene Anwendungen zur Abrechnung und Zahlungsverfolgung. (c5.bs3a)</i>	<a href="#">Abschnitt «Rechnung erstellen»</a>	<a href="#">Lerneinheit 3: Rechnungen erstellen (3/5)</a>  (Erscheinung Oktober 2024)	
	c5.bs5a Sie überprüfen Zahlungsprozesse und leiten Optimierungsmassnahmen ab. (K4)  <i>Sie beschreiben das Vorgehen bei der Überprüfung von Zahlungsprozessen. (c5.bs5a)</i>	<a href="#">Abschnitt «Eingegangene Rechnung kontrollieren»</a>  <a href="#">Abschnitt «Zahlungsprozess unterstützen»</a>  – Schritt 2: «Zahlungsauftrag erstellen oder eingehende Zahlungen kontrollieren»  <a href="#">Video «Rechnungen kontrollieren»</a>	<a href="#">Lerneinheit 4: Zahlungsprozesse unterstützen (4/5)</a>  (Erscheinung Oktober 2024)	
	c5.bs1d Sie erstellen Budgets, Abrechnungen, Aufstellungen und Kalkulationen über Kosten und Erlös und leiten Handlungsempfehlungen ab. (K4)  <i>Sie wenden die Vorgaben zum Erstellen des Budgets anhand eines Beispiels an. (c5.bs1d)</i>	<a href="#">Abschnitt «Budget, Kostenvergleich oder Abrechnung erstellen»</a>  <a href="#">Video «Abrechnung basierend auf einem Budget erstellen»</a>  <a href="#">Werkzeug «Budget»</a>  <a href="#">Werkzeug «Abrechnung»</a>	<a href="#">Lerneinheit 1: Budgetierung: Kosten und Einnahmen planen</a>  <a href="#">Lerneinheit 2: Kalkulationen verstehen und aufstellen</a>	





		<u>Werkzeug «Budget und Abrechnung»</u>		
	<i>Sie erklären die Auswirkungen von erfolgswirksamen, nicht erfolgswirksamen, liquiditätswirksamen und nicht liquiditätswirksamen Geschäftsfällen auf die Bilanz und die Erfolgsrechnung. (c5bs1d)</i>	-		
Vorbereitung auf das schulische QV				<u>Trainingseinheiten zu c5</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impuls: «Rechnung analysieren»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Fahrzeugpräsentation»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kostenvergleich vornehmen»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Rechnung erstellen»</li> </ul>



**14 Grundlagenlernfeld 4 «In der regionalen Landessprache kommunizieren»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 44

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein c3 «Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen»</b>	c3.bs4a Sie geben Informationen und Instruktionen zu Arbeitsprozessen adressatengerecht weiter. (K3)	<a href="#">Abschnitt «Prozesse dokumentieren»</a> – Schritt 8 «Personen instruieren»	<a href="#">Lernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (1/3)</a>  (Erscheinung August 2024)	
<b>Handlungsbaustein c4 «Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»</b>	c4.bs1c Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3)  <i>Sie beschreiben die Merkmale einer zielführenden, adressatengerechten Kommunikation. (c4.bs1c)</i>  <i>Sie erläutern die Vorgehensweisen bei der Konfliktvermeidung und bei der Deeskalation eines Konflikts. (c4.bs1c)</i>  <i>Sie nutzen den Wortschatz aus den Bereichen Kommunikation und Marketing. (c4.bs1c) (c4.bs1d) (c4.bs2b)</i>	<a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a> <a href="#">Werkzeug «Die Kommunikationsmassnahme planen»</a> <a href="#">Werkzeug «Zielgruppenanalyse durchführen»</a>	<a href="#">Lernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (2/3)</a>  (Erscheinung September 2024)	CASE:LAB, Rollenspiel: <a href="#">Neulich morgens im Autohaus</a>



	c4.bs1d Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3)	<a href="#">Schritt 4: «Kommunikationsinhalt erstellen und veröffentlichen»</a> <a href="#">Video «Betriebliche Beiträge auf Social Media erstellen und verwalten»</a> <a href="#">Video «Geeigneten Kommunikationskanal wählen»</a>	<a href="#">Lernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (3/3)</a> (Erscheinung Oktober 2024)	
	c4.bs2a Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3)	-		
	c4.bs2b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3)  <i>Sie verwenden wirtschaftliche Fachbegriffe in der Kommunikation korrekt und gut verständlich. (LF 2) (LF 3) (c4.bs2b)</i>	-		



15 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 46

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<p><b>Handlungsbaustein c4 «Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»</b></p>	<p>c4.bs1c Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3)</p> <p><i>Sie beschreiben die Merkmale einer zielführenden, adressatengerechten Kommunikation. (c4.bs1c)</i></p> <p><i>Sie erläutern mögliche Vorgehensweisen bei der Konfliktvermeidung und bei der Deeskalation eines Konflikts. (c4.bs1c)</i></p> <p><i>Sie nutzen den Wortschatz aus den Bereichen Kommunikation und Marketing. (c4.bs1c) (c4.bs1d) (c4.bs2b)</i></p>	<p><a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a></p> <p><a href="#">Werkzeug «Die Kommunikationsmassnahme planen»</a></p> <p><a href="#">Werkzeug «Zielgruppenanalyse durchführen»</a></p>	<p><a href="#">Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (1/4)</a> (Erscheinung Juli 2024)</p> <p><a href="#">Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (2/4)</a> (Erscheinung August 2024)</p> <p><a href="#">Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (3/4)</a> (Erscheinung September 2024)</p>	
	<p>c4.bs1d Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3)</p>	<p><a href="#">Schritt 4: «Kommunikationsinhalt erstellen und veröffentlichen»</a></p> <p><a href="#">Video «Betriebliche Beiträge auf Social Media erstellen und verwalten»</a></p>	<p><a href="#">Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (4/4)</a> (Erscheinung September 2024)</p>	



		<a href="#">Video «Geeigneten Kommunikationskanal wählen»</a>		
	c4.bs2a Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3)	-		
	<p>c4.bs2b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie verwenden wirtschaftliche Fachbegriffe in der Kommunikation korrekt und gut verständlich. (LF 2) (LF 3) (c4.bs2b)</i></p> <p><i>Sie unterscheiden die verschiedenen Sprachregister (formell, informell). (c4.bs2b)</i></p>	-		



**16 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Französisch**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 46

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<p><b>Handlungsbaustein c4 «Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»</b></p>	<p>c4.bs1c Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3)</p> <p><i>Sie beschreiben die Merkmale einer zielführenden, adressatengerechten Kommunikation. (c4.bs1c)</i></p> <p><i>Sie erläutern mögliche Vorgehensweisen bei der Konfliktvermeidung und bei der Deeskalation eines Konflikts. (c4.bs1c)</i></p> <p><i>Sie nutzen den Wortschatz aus den Bereichen Kommunikation und Marketing. (c4.bs1c) (c4.bs1d) (c4.bs2b)</i></p>	<p><a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a></p> <p><a href="#">Werkzeug «Die Kommunikationsmassnahme planen»</a></p> <p><a href="#">Werkzeug «Zielgruppenanalyse durchführen»</a></p>	<p><a href="#">Lerneinheit 1: Plan de communication et de marketing</a></p> <p><a href="#">Lerneinheit 2: Documents de communication et de marketing analogiques</a></p> <p><a href="#">Lerneinheit 3: Documents de communication et de marketing numériques</a></p> <p><a href="#">Lerneinheit 4: Budgets, décomptes, relevés et calculs de coûts et de recettes</a></p>	
	<p>c4.bs1d Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3)</p>	<p><a href="#">Schritt 4: «Kommunikationsinhalt erstellen und veröffentlichen»</a></p> <p><a href="#">Video «Betriebliche Beiträge auf Social Media erstellen und verwalten</a></p>		



		<a href="#">Video «Geeigneten Kommunikationskanal wählen»</a>		
	c4.bs2a Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3)	-		
	<p>c4.bs2b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie verwenden wirtschaftliche Fachbegriffe in der Kommunikation korrekt und gut verständlich. (LF 2) (LF 3) (c4.bs2b)</i></p> <p><i>Sie unterscheiden die verschiedenen Sprachregister (formell, informell). (c4.bs2b)</i></p>	-		



## Handlungskompetenzbereich D

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen	<b>d.2/d.3</b>	<b>40</b>
LF 2: Kunden-/Lieferantenbeziehungen pflegen	<b>d.4</b>	<b>20</b>
GLF 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren	<b>d.2/d.3</b>	<b>50</b>
GLF 4: In einer Fremdsprache kommunizieren	<b>d.2/d.3</b>	<b>50</b>





17 Lernfeld 1 «Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr S. 50

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein d3 «Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»	d3.bs1a Sie setzen die Schritte von Verkaufsgesprächen um. (K3)	<a href="#">Schaubild</a> – linker Abschnitt  <a href="#">Abschnitt «Verkaufsgespräch führen»</a>	<a href="#">Lerneinheit 1: ein Verkaufsgespräch führen</a>	
	d3.bs1c Sie setzen gängige Gesprächs- und Verkaufstechniken ein. (K3)  d3.bs1d Sie wählen für ein Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kund/innen oder Lieferant/innen eine zielführende Kommunikationstechnik und setzen sie um. (K3)  <i>Sie beschreiben geeignete Kommunikationstechniken für Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche. (d3.bs1d)</i>	<a href="#">Abschnitt «Verkaufsgespräch führen»</a> – Schritt 2 «Verkaufsgespräch führen, Abschnitt «Lösungen präsentieren und dabei mit dem Kundennutzen argumentieren» und «Storytelling einsetzen»  – Schritt 3 «Verkaufsgespräch abschliessen», Abschnitt «Dein Gegenüber in seiner Entscheidung bestärken»	<a href="#">Lerneinheit 1: ein Verkaufsgespräch führen</a>	CASE:LAB, Rollenspiel: <a href="#">Lieferengpass mit Folgen</a> (inkl. d3.bs1b, d3.bs7a)
	d3.bs4a Sie erstellen eine kundenorientierte Offerte. (K3)	<a href="#">Abschnitt «Verkaufsgespräch führen»</a> – Schritt 1 «Grundlagen für das Verkaufsgespräch schaffen», Abschnitt «Skizze für Offerte von Produkten vorbereiten»	<a href="#">Lerneinheit 4: Eine Offerte erstellen</a>  (Erscheinung Juli 2024)	



		– Schritt 4 «Verkaufsgespräche nachbereiten»		
	d3.bs1b Sie setzen die Schritte von Verhandlungsgesprächen um. (K3)	<a href="#">Abschnitt «Verhandlungsgespräch führen»</a>	<a href="#">Lerneinheit 2: Ein Verhandlungsgespräch führen</a> (Erscheinung Juli 2024)	CASE:LAB, Rollenspiel: <a href="#">Lieferengpass mit Folgen</a> (inkl. d3.bs1d, d3.bs7a)
<b>Handlungsbaustein d2 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</b>	d2.bs5a Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch ein. (K3) <i>Sie beschreiben und beurteilen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch. (d2.bs5a)</i>	<a href="#">Abschnitt «Informationsgespräche führen»</a> , – Schritt 2 «Informationen vermitteln» <a href="#">Video «Informationen vermitteln»</a>	<a href="#">Lerneinheit 3: Eine Präsentation halten</a>	
	d3.bs7a Sie wenden die Vorgehensmethodik bei einem Einwand des Gegenübers an. (K3)	<a href="#">Abschnitt «Beratungsgespräche führen»</a> – Schritt 2 «Beratungsgespräch führen», Abschnitt «Auf Einwände eingehen» <a href="#">Werkzeug «Memocard: Auf Einwände eingehen»</a>	<a href="#">Lerneinheit 1: ein Verkaufsgespräch führen</a>	
	d2.bs2c Sie führen eine umfassende Bedarfsanalyse durch. (K3) <i>Sie erklären die Schritte von Bedarfsanalysen. (d2.bs2c)</i>	-	<a href="#">Lerneinheit 1: ein Verkaufsgespräch führen</a>	Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen» – <a href="#">Schritt 3 «Anliegen entgegennehmen»</a> – <a href="#">Schritt 4 «Bedürfnisse ableiten»</a>
Vorbereitung auf das schulische QV				<a href="#">Trainingseinheiten zu d3</a> – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Verkaufsgespräch»



				<ul style="list-style-type: none"><li>– Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Verkaufsgespräch führen»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Kommunikative Critical Incidents «Auf Einwände im Verkaufsgespräch reagieren»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulationen "Storytelling"</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Passende Vorschläge aufbereiten»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Verhandlungsgespräch»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Verhandlungsgespräch vorbereiten»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Kommunikative Critical Incidents «In herausfordernden Verhandlungsgesprächen professionell agieren»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Mini Case «Fehler im Verhandlungsgespräch»</li></ul>
--	--	--	--	---



18 Lernfeld 2 «Kunden-/Lieferantenbeziehungen pflegen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 52

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein d4 «Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen»</b>	d4.bs1a Sie erläutern die relevanten Faktoren für die Pflege von Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K2)	<a href="#">Abschnitt «Kunden- und Lieferantenbeziehungen aufbauen»</a> – Schritt 2 «Beziehungen im Berufskontext gestalten»  <a href="#">Abschnitt «Kunden- und Lieferantenbeziehungen pflegen»</a> – Schritt 2 «Beziehungspflege aktiv gestalten»  <a href="#">Werkzeug «Formular: Beziehungsaufbau – Beziehungspflege»</a>	<a href="#">Der Kundschaft einen Mehrwert bieten</a>	
	d4.bs2a Sie entwickeln Kundenbindungs- und Loyalitätsmassnahmen. (K3)  <i>Sie beschreiben die Funktionsweise und die Wirkung verschiedener Kundenbindungs- und Loyalitätsmassnahmen. (d4.bs2a)</i>	<a href="#">Abschnitt «Kunden- und Lieferantenbeziehungen pflegen»</a> – Schritt 2 «Beziehungspflege aktiv gestalten», Abschnitt «Kundenbindungsinstrumente einsetzen»	<a href="#">Customer Relationship Management</a>  <a href="#">Kundenbindung und Kundenloyalität</a>	CASE:LAB, Critical Incident: <a href="#">Auf der B2C-Messe: «We proudly present ...»</a>
	d4.bs3a Sie zeigen die Aspekte für die Erreichung von Kundenzufriedenheit auf. (K2)	<a href="#">Abschnitt «Kunden- und Lieferantenbeziehungen pflegen»</a> , – Schritt 3 «Feedback auswerten und optimieren»  <a href="#">Video «Feedback einholen»</a>	<a href="#">Kundenzufriedenheit</a>	



		<u>Werkzeug «Eigene Beziehungsgestaltung auswerten und optimieren»</u>		
	<p>d4.bs4a Sie analysieren die Wirkung gängiger Kommunikationskanäle auf die Kund/innen. (K4)</p> <p><i>Sie präsentieren die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Kommunikationskanäle. (d4.bs4a)</i></p> <p><i>Sie wenden an Beispielen geeignete Kommunikationskanäle an. (d4.bs4a)</i></p>	-	<u>Wirkungsvolle Kundenkanäle</u>	<p>Handlungsbaustein c4 «Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Schritt 1 «Auftrag entgegennehmen und Informationen einholen»</u></li> </ul>
Vorbereitung auf das schulische QV				<p><u>Trainingseinheiten zu d4</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impuls: MindMap «Beziehungen zu Kunden und Lieferanten gestalten»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Mini Case «Misslungene Beziehungsgestaltung»</li> <li>- Impuls: «Beziehungspflege in meinem Betrieb»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Beziehungspflege konkret»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Feedbacks»</li> </ul>



				<ul style="list-style-type: none"><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Fragebogenentwicklung»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Beziehungspflege aktiv gestalten»</li></ul>
--	--	--	--	--



**19 Grundlagenlernfeld 3 «In der regionalen Landessprache kommunizieren»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 54

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein d3 «Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</b>	<i>Sie gestalten ihre mündliche und schriftliche Argumentation ansprechend und überzeugend. (d3.bs9a)</i>	<a href="#">Abschnitt «Verhandlungsgespräch führen»</a> – Schritt 1 «Grundlagen für das Verhandlungsgespräch schaffen»	<a href="#">Lernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren (1/5)</a> (Erscheinung Juli 2024)  <a href="#">Lernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren (2/5)</a> (Erscheinung August 2024)	
	<i>Sie wenden Techniken zur Gesprächsführung im Alltag erfolgversprechend und ziel führend an, zum Beispiel bei der Begrüssung und Verabschiedung oder beim Small Talk. (d3.bs9a)</i>	-	<a href="#">Lernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren (3/5)</a> (Erscheinung August 2024)	Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen» – <a href="#">Schritt 2 «Kontaktaufnahme gestalten»</a> – <a href="#">Schritt 3 «Anliegen entgegennehmen»</a>
<b>Handlungsbaustein d2 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</b>	-	-	<a href="#">Lernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren (4/5)</a> (Erscheinung September 2024)	
	d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen	-		



	<p>Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie bauen einen differenzierten Wortschatz auf und erweitern ihn laufend. (d2.bs7a) (d3.bs9a)</i></p> <p><i>Sie setzen sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxisbezogenen Beispielen ein. (d2.bs7a) (d3.bs9a)</i></p>			
	<p>d3.bs9a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie verfassen in der regionalen Landessprache orthografisch und grammatikalisch korrekte, leicht verständliche Texte. (d3.bs9a)</i></p> <p><i>Sie gestalten Texte in der regionalen Landessprache adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend. (d3.bs9a)</i></p> <p><i>Sie formulieren in der mündlichen regionalen Landessprache korrekt und rederecht. (d3.bs9a)</i></p>	-	<p><a href="#">Lernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren (5/5)</a></p> <p>(Erscheinung September 2024)</p>	





	<i>Sie verwenden einen anschaulichen und differenzierten Stil. (d3.bs9a)</i>			
--	--	--	--	--



**20 Grundlagenlernfeld 4 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 56

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine <b>LERN:GALAXIE</b>	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein d3 «Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</b>	<i>Sie wenden Techniken zur Gesprächsführung im Alltag erfolgversprechend und ziel führend an, zum Beispiel bei der Begrüssung und Verabschiedung oder beim Small Talk. (d3.bs9a)</i>	-	<a href="#">Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren (1/5)</a> (Erscheinung August)  <a href="#">Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren (2/5)</a> (Erscheinung August 2024)	Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen»  - <a href="#">Schritt 2 «Kontaktaufnahme gestalten»</a> - <a href="#">Schritt 3 «Anliegen entgegennehmen»</a>
<b>Handlungsbaustein d2 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</b>	-	-		
	d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)  <i>Sie bauen grammatikalische Strukturen sowie einen differenzierten Wortschatz in der Fremdsprache auf und erweitern diese laufend. (d2.bs7a) (d3.bs9a)</i>	--	<a href="#">Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren (3/5)</a> (Erscheinung September 2024)	



	<p><i>Sie setzen sprachliche Wendungen in der Fremdsprache in mündlichen und schriftlichen praxis- und alltagsbezogenen Beispielen ein. (d2.bs7a) (d3.bs9a)</i></p>			
	<p>d3.bs9a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie wenden in der Fremdsprache gebräuchliche Sprachstrukturen und Redeformeln korrekt an. (d3.bs9a)</i></p> <p><i>Sie formulieren in der mündlichen Fremdsprache frei und leicht verständlich. (d3.bs9a)</i></p> <p><i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache aktiv, adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend. (d3.bs9a)</i></p>	-	<p><a href="#">Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren (4/5)</a></p> <p>(Erscheinung Oktober 2024)</p> <p><a href="#">Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren (5/5)</a></p> <p>(Erscheinung Oktober 2024)</p>	



**21 Grundlagenlernfeld 4 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Französisch**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 56

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein d3 «Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</b>	<i>Sie wenden Techniken zur Gesprächsführung im Alltag erfolgversprechend und ziel führend an, zum Beispiel bei der Begrüssung und Verabschiedung oder beim Small Talk. (d3.bs9a)</i>	-	<a href="#">Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren (1/5)</a> (Erscheinung Juli 2024)  <a href="#">Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren (2/5)</a> (Erscheinung Juli 2024)	Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen»  - <a href="#">Schritt 2 «Kontaktaufnahme gestalten»</a> - <a href="#">Schritt 3 «Anliegen entgegennehmen»</a>
<b>Handlungsbaustein d2 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</b>	-	-		
	d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)  <i>Sie bauen grammatikalische Strukturen sowie einen differenzierten Wortschatz in der Fremdsprache auf und erweitern diese laufend. (d2.bs7a) (d3.bs9a)</i>  <i>Sie setzen sprachliche Wendungen in der Fremdsprache</i>	--	<a href="#">Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren (3/5)</a> (Erscheinung September 2024)	



	<p><i>in mündlichen und schriftlichen praxis- und alltagsbezogenen Beispielen ein. (d2.bs7a) (d3.bs9a)</i></p>			
	<p>d3.bs9a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie wenden in der Fremdsprache gebräuchliche Sprachstrukturen und Redeformeln korrekt an. (d3.bs9a)</i></p> <p><i>Sie formulieren in der mündlichen Fremdsprache frei und leicht verständlich. (d3.bs9a)</i></p> <p><i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache aktiv, adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend. (d3.bs9a)</i></p>	-	<p><a href="#">Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren (4/5)</a></p> <p>(Erscheinung September 2024)</p> <p><a href="#">Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren (5/5)</a></p> <p>(Erscheinung Oktober 2024)</p>	



## Handlungskompetenzbereich E

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten	<b>e.1/e.2</b>	<b>16</b>
LF 2: Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten	<b>e.3</b>	<b>40</b>
LF 3: Inhalte multimedial aufbereiten II	<b>e.1/e.4</b>	<b>24</b>



**22 Lernfeld 1 «Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 60

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbau- steinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein e1 «Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»</b>	<p>e1.bs4a Sie wenden Massnahmen und Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz an. (K3)</p> <p><i>Sie erkennen Bedrohungen und handeln situationsgerecht. (e1.bs4a)</i></p> <p>e2.bs5a Sie setzen die Regeln des Urheberrechts und des Datenschutzes bei Recherchen und Verwertung von Informationen sicher um. (K3)</p> <p><i>Sie verwenden Bilder und Texte urheberrechtskonform. (e2.bs5a)</i></p>	<p><a href="#">Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Schritt 2 «Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen»</li> <li>– Schritt 3 «Massnahmen einleiten»</li> </ul> <p><a href="#">Video «Datensicherheitsrisiko erkennen und Massnahmen einleiten»</a></p> <p><a href="#">Werkzeug «Memocard: Heikle Situationen»</a></p>	<p><a href="#">Lernfeld 1: Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten (1/2)</a></p> <p>(Erscheinung Juli 2024)</p>	<p>Werkstatt 2: «Datenbanken und CMS»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Posten: Datenbanken</a></li> </ul>
<b>Handlungsbaustein e2 «Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten»</b>	<p>e2.bs3a Sie beschreiben die wichtigsten Möglichkeiten zur Überprüfung der Qualität von Informationsquellen. (K2)</p>	<p><a href="#">Schritt 2: «Informationsquellen bestimmen»</a></p> <p><a href="#">Schritt 3 «Recherche durchführen»</a></p> <p><a href="#">Schritt 4: «Rechercheergebnisse beurteilen»</a></p>	<p><a href="#">Lernfeld 1: Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten (2/2)</a></p> <p>(Erscheinung September 2024)</p>	<p>Werkstatt 4: «Recherchetechniken»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Posten: Wissensmanagement mit KI-Unterstützung</a></li> <li>– <a href="#">Posten: Informationsbeschaffung mit klassischen Mitteln</a></li> </ul>



	<p>e2.bs4a Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht auf. (K3)</p> <p><i>Sie visualisieren Daten und Informationen mit Diagrammen und geeigneten Visualisierungs-Tools. (e2.bs4a)</i></p>	<p><a href="#">Schritt 6 «Ergebnisse aufbereiten»</a></p>		<p>Werkstatt 5: «Datenmanagement und Statistiken»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Posten: Datenvisualisierung</a></li> </ul>
	<p><i>Sie erklären die wichtigsten Massnahmen zur Informatik-sicherheit aus Unternehmens-sicht. (e1.bs4a)</i></p> <p><i>Sie erläutern zielgruppengerecht die gesetzlichen Datenschutzregelungen und deren konkrete Auswirkungen für Firmen. (e1.bs4a).</i></p>	-		
Vorbereitung auf das schulische QV				<p><a href="#">Trainingseinheiten zu e2</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impuls: «Rechercheergebnisse analysieren»</li> <li>– Impuls: «Vertrauenswürdigkeit einschätzen»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Onlinehandel»</li> </ul>





**23 Lernfeld 2 «Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 62

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine <b>LERN:GALAXIE</b>	Weitere Ressourcen
<p><b>Handlungsbaustein e3 «Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten»</b></p>	<p>e3.bs1a Sie erläutern gängige Methoden zur Analyse von Daten und Statistiken. (K2)</p> <p>e3.bs1c Sie führen inhaltliche Analysen und kleinere quantitative Auswertungen aus. (K3)</p> <p><i>Sie werten Datensätze mit geeigneten Werkzeugen (z.B. Sortierungen, Filtern, bedingte Formatierungen, Pivot) aus. (e3.bs1c)</i></p> <p><i>Sie werten Datensätze mit statistischen Funktionen aus. (e3.bs1c)</i></p>	<p><a href="#">Schritt 2 «Analysen und Auswertungen durchführen»</a></p> <p><a href="#">Schritt 3 «Ergebnisse interpretieren»</a></p> <p><a href="#">Werkzeug «Inhaltliche Analyse»</a></p> <p><a href="#">Werkzeug «Quantitative Auswertung durchführen»</a></p> <p><a href="#">Video «Inhaltliche Analyse durchführen»</a></p> <p><a href="#">Video «Quantitative Auswertung durchführen»</a></p> <p><a href="#">Video «Ergebnisse interpretieren»</a></p>	<p><a href="#">Lernfeld 2: Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten (1/3)</a> (Erscheinung August 2024)</p>	<p>Unterricht</p> <p>Werkstatt 5: «Datenmanagement und Statistiken»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Posten: Umfragemanagement</a></li> <li>– <a href="#">Posten: Datenauswertung</a></li> </ul>
	<p>e3.bs2a Sie bereiten Statistiken und Datensätze auf und präsentieren sie zielgruppengerecht. (K3)</p> <p><i>Sie wählen geeignete Visualisierungsarten (z.B. Diagrammtypen) für die Präsentation von Datensätzen aus. (e3.bs2a)</i></p>	<p><a href="#">Schritt 4 «Ergebnisse aufbereiten»</a></p>	<p><a href="#">Lernfeld 2: Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten (2/3)</a> (Erscheinung September 2024)</p>	<p>Unterricht</p> <p>Werkstatt 5: «Datenmanagement und Statistiken»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Posten: Datenvisualisierung</a></li> </ul>



	<i>Sie stellen Resultate aus Datenanalysen grafisch dar. (e3.bs1c)</i>			
	<p>e3.bs3a Sie berechnen und interpretieren betriebliche Kennzahlen. (K4)</p> <p><i>Sie nutzen die Funktionen von Tabellenkalkulationsprogrammen, um betriebliche Kennzahlen zu berechnen. (e3.bs3a)</i></p>	-	<p><a href="#">Lernfeld 2: Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten (3/3)</a></p> <p>(Erscheinung Oktober 2024)</p>	<p>Werkstatt 5: «Datenmanagement und Statistiken»</p> <p>– <a href="#">Posten: Datenauswertung</a></p>
	<p>e3.bs1b Sie erstellen und interpretieren Statistiken und Datensätze. (K3)</p> <p><i>Sie bereiten Datensätze aus elektronischen Umfragen auf. (e3.bs1b)</i></p> <p><i>Sie bereiten Daten für den Austausch zwischen gängigen Programmen auf. (e3.bs1b)</i></p> <p><i>Sie verknüpfen Daten zwischen verschiedenen Programmen. (e3.bs1b)</i></p>	-		<p>Werkstatt 5: «Datenmanagement und Statistiken»</p> <p>– <a href="#">Posten: Datenauswertung</a></p>
Vorbereitung auf das schulische QV				<p><a href="#">Trainingseinheiten zu e3</a></p> <p>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Analyse Produktbewertungen»</p> <p>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Mitarbeiterlöhne»</p>



				<ul style="list-style-type: none"><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Analyse Kundenbefragung»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Reiseverhalten von Schweizerinnen und Schweizern»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kennzahlen aufbereiten»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Arbeitszeitauswertung»</li></ul>
--	--	--	--	--



**24 Lernfeld 3 «Inhalte multimedial aufbereiten II»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 2. Lehrjahr, S. 64

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein e1 «Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»</b>	e1.bs2a Sie geben adressatengerechte Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)  <i>Sie erstellen kleine Handbücher oder Arbeitsanleitungen digital oder in Papierform. (e1.bs2a)</i>	<a href="#">Abschnitt «Applikation nutzen»</a> – Schritt 2 «Andere Anwender bei der Nutzung unterstützen»  <a href="#">Video «Interne Nutzer unterstützen»</a>  <a href="#">Werkzeug «Probleme beheben»</a>	<a href="#">Lernfeld 3: Inhalte multimedial aufbereiten II (1/2)</a>	Unterricht
<b>Handlungsbaustein e4 «Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten»</b>	e4.bs1e Sie erstellen und präsentieren Inhalte (Texte, Bilder, Ton, Video) in einem gängigen Format. (K3)	<a href="#">Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren»</a>  <a href="#">Werkzeug «Bilder erzeugen»</a>  <a href="#">Werkzeug «Präsentationen aufbereiten»</a>  <a href="#">Werkzeug «Textdokumente aufbereiten»</a>  <a href="#">Werkzeug «Videos aufbereiten»</a>	<a href="#">Lernfeld 3: Inhalte multimedial aufbereiten II (2/2)</a>  (Erscheinung September 2024)	Werkstatt 6: «Anwendung von Technologien «Multimediale Inhalte» » – <a href="#">Ganze Werkstatt</a>  Werkstatt 5: «Datenmanagement und Statistiken» – <a href="#">Posten: Datenvisualisierung</a>
	e4.bs3a Sie erarbeiten Vorlagen für gängige Informationsmittel und Medienformate. (K3)	<a href="#">Schritt 3 «Vorlagen für Medienformate erstellen»</a>		Unterricht  Werkstatt 6: «Anwendung von Technologien «Multimediale Inhalte» » – <a href="#">Posten: Infomedien</a>



	<p><i>Sie nutzen Vorlagen, Platzhalter, Felder, Bausteine, Master usw. zielorientiert. (e4.bs3a)</i></p> <p><i>Sie gestalten digitale und analoge Dokumente (z.B. Newsletter, Social-Media-Post, Blog-Post, Geschäftsbericht). (e4.bs3a)</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Posten: Social Media</a></li> </ul>
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>				<p><a href="#">Trainingseinheiten zu e1</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Hilfsmittel erstellen»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Serienbrief erstellen»</li> </ul> <p><a href="#">Trainingseinheiten zu e4</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impuls «Werbevideo erstellen»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Werbeflyer»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Abgeschreiben»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Präsentationsvorlage erstellen»</li> </ul>