



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

VERLAG : SKV

Kauffrau / Kaufmann EFZ

Wegweiser Kaufleute 2023

Lehrjahr 3

Stand: Januar 2025



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Handlungskompetenzbereich A	3
1 Lernfeld 1 «Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson»	6
2 Lernfeld 2 «Persönliche Finanzen»	8
3 Lernfeld 3 «Netzwerke und Selbstmarketing»	11
4 Lernfeld 4c «Kunst»	14
Handlungskompetenzbereich B	32
5 Lernfeld 1 «Kommunizieren im Team»	33
6 Lernfeld 2 «Zusammenarbeiten im Team»	Fehler! Textmarke nicht definiert.
7 Lernfeld 3 «Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren »	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Handlungskompetenzbereich C	39
8 Lernfeld 1 «Arbeitsorganisation planen und optimieren»	40
9 Lernfeld 2 «Bei internen und externen Anlässen mitwirken»	41
10 Lernfeld 3 «Administrative Prozesse unterstützen»	Fehler! Textmarke nicht definiert.
11 Lernfeld 4 «Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären»	Fehler! Textmarke nicht definiert.
12 Lernfeld 5 «Grundlagen des Rechnungswesens erläutern»	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Handlungskompetenzbereich D	44
13 Lernfeld 1 «Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten»	45
14 Lernfeld 2 «Kundenbedürfnisse erfassen»	48
15 Lernfeld 3 «Informations- und Beratungsgespräche führen»	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Handlungskompetenzbereich E	53
16 Lernfeld 1 «Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern»	54
17 Lernfeld 2 «Recherchieren mithilfe digitaler Technologien»	59
18 Lernfeld 3 «Inhalte multimedial aufbereiten I»	Fehler! Textmarke nicht definiert.



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 3. 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>	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 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/ Themenbereich	Anzahl Lektionen
LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	a.1/a.3/T1	8
LF 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	a.4/T2	7.5
LF 2b: Persönliche Finanzen	a.4/T2	4.5
LF 3: Netzwerke und Selbstmarketing	a.2/a.3/T3	8
LF 4a: Demokratie und Medien	a.5/T4	16
LF 4b: Gesellschaftliche Megatrends		20
Wahlpflichtmöglichkeit 1: Globalisierung	a.4/T4	20
Wahlpflichtmöglichkeit 2: Mobilität	a.4/T4	20
Wahlpflichtmöglichkeit 3: Migration	a.4/a.5/T4	20
LF 4c: Kunst	a.5/T4	8
LF 5: Nachhaltige Entwicklung		8
Wahlpflichtmöglichkeit 1: Klimaveränderung	a.4/T5	8
Wahlpflichtmöglichkeit 2: Soziales und Markt	a.4/T5	8



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

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 16

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	T1.9 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen»		CASE:LAB, Mini-Case: Traumjob im Compliance? (inkl. T1.4, T1.5)
	T1.4 Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5) <i>Sie entwickeln ein persönliches Bild von ihrer privaten und beruflichen Zukunft mithilfe eines «Vision Boards». (T1.4)</i>	Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben», Abschnitt «Vision Board erstellen»		CASE:LAB, Mini-Case: Traumjob im Compliance? (inkl. T1.5, T1.9)
	a1.bs3c Sie wählen geeignete Weiterbildungsmöglichkeiten aus. (K4) <i>Sie erklären die Bedingungen zum Zugang zu Weiterbildungen gemäss der</i>			



	<i>Systematik des schweizerischen Bildungssystems. (a1.bs3c)</i>			
	T1.5 Sie unterscheiden Möglichkeiten der Stellensuche und suchen eine für sie geeignete Arbeitsstelle aus. (K2)			CASE:LAB, Mini-Case: Traumjob im Compliance? (inkl. T1.4, T1.9)
	a3.bs1c Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5) <i>Sie aktualisieren ihre Bewerbungsunterlagen laufend. (a3.bs1c)</i>			CASE:LAB, Handlungssimulation: Der Weg ist das Ziel (inkl. a3.bs1b)
	T1.7 Sie erläutern Ursachen und Folgen von Arbeitslosigkeit. (K2) <i>Sie erklären den Unterschied zwischen der Arbeitslosenquote und der Erwerbslosenquote. (T1.7)</i> <i>Sie unterscheiden konjunkturelle, saisonale, strukturelle und friktionelle Arbeitslosigkeit. (T1.7)</i>			
	T1.8 Sie erklären Massnahmen bei allfälliger Arbeitslosigkeit. (K2) <i>Sie unterscheiden zwischen persönlichen Massnahmen, Massnahmen des Betriebs</i>			



	<i>und Massnahmen der Politik und Gesellschaft als Ganzes zur Bekämpfung der Arbeitslosigkeit. (T1.8)</i>			
--	---	--	--	--

2 Lernfeld 2a «Soziale Beziehungen und Wohnen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 18

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a4 «Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»	<i>Sie erläutern, welche Kosten im Lebensbereich Wohnen anfallen. (a4.bs4)</i>	Abschnitt «Als Privatperson neue Verantwortlichkeiten wahrnehmen» – Schritt 1 «Persönliche Finanzen managen»	Wohnformen und Wohnungssuche	
	T2a.6 Sie begründen, welche Wohnform für ihre in naher Zukunft eintretende Lebenssituation geeignet ist. (K3) <i>Sie vergleichen verschiedene Wohnformen mit ihren Vor- und Nachteilen. (T2a.6)</i> a4.bs4 Sie beurteilen verschiedene Wohnungsangebote aufgrund ihrer Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten. (K3)	Abschnitt «Als Privatperson neue Verantwortlichkeiten wahrnehmen» – Schritt 4 «Sich für eine Wohnung bewerben», Abschnitt «Die eigenen Bedürfnisse kennen»	Wohnformen und Wohnungssuche	



<p>Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»</p>	<p>T2a.9 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)</p>	<p>Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen»</p>		
	<p><i>Sie erstellen eine Tabellenkalkulation zum Vergleich zur Beurteilung der finanziellen Auswirkungen der verschiedenen Wohnungsangebote. (a4.bs4)</i></p>			
	<p>T2a.7 Sie erklären das Wohnungsabnahmeprotokoll und die Mängelliste. (K2)</p>		<p>Rechte und Pflichten bei der Miete</p>	
	<p>T2a.8 Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Mietrecht. (K5)</p> <p><i>Sie beschreiben die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien im Mietrecht. (T2a.8)</i></p> <p><i>Sie lösen einfache Rechtsprobleme in den Bereichen missbräuchliche Mietzinsen, Mängel an der Mietsache, Haftung, Untermiete,</i></p>		<p>Rechte und Pflichten bei der Miete Kündigung und Mieterschutz</p>	



	<i>Kündigungsvorschriften (Frist und Termin) mithilfe des Obligationenrechts. (T2a.8)</i>			
--	---	--	--	--



3 Lernfeld 2b «Persönliche Finanzen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 20

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<p>Handlungsbaustein a4 «Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»</p>	<p>a4.bs9 Sie füllen ihre eigene Steuererklärung aus. (K3)</p> <p><i>Sie erklären, welche Unterlagen eine Privatperson für das Ausfüllen der Steuererklärung zur Hand haben muss. (a4.bs9)</i></p> <p><i>Sie füllen aufgrund eines vorgegeben Falls einer Privatperson die Steuererklärung aus. (a4.bs9)</i></p>	<p>Abschnitt «Als Privatperson neue Verantwortlichkeiten wahrnehmen»</p> <ul style="list-style-type: none"> Schritt 2 «Steuererklärung machen» 	<p>Der Ablauf von Steuerveranlagung und Inkasso</p>	
<p>Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»</p>	<p>T2b.14 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)</p>	<p>Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen»</p> <p>Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</p> <p>Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</p> <p>Video «Lerndokumentation führen»</p>		



	<p>Sie nennen für die Einkommens- und Vermögenssteuer die Steuerhoheit, das Steuersubjekt, das Steuerobjekt und den Steuerträger. (a4.bs9)</p> <p>Sie beschreiben den Zweck von Steuern. (a4.bs9)</p> <p>Sie nennen die wichtigsten Steuerarten auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene. (a4.bs9)</p>		<p>Versteuern in der Schweiz</p>	
	<p>T2b.11 Sie erklären den Ablauf von Steuerveranlagung und -inkasso. (K2)</p>		<p>Der Ablauf von Steuerveranlagung und Inkasso</p>	<p>CASE:LAB, Handlungssimulation: Der Weg zur gerechten Steuerlast (inkl. T2.b.12, T2b.13)</p>
	<p>T2b.12 Sie erläutern die Rechtsmittel im Veranlagungsverfahren. (K2)</p>		<p>Rechtsmittel im Veranlagungsverfahren</p>	<p>CASE:LAB, Handlungssimulation: Der Weg zur gerechten Steuerlast (inkl. T2.b.11, T2b.13)</p>
	<p>T2b.13 Sie planen die Bezahlung ihrer Steuerrechnung. (K6)</p> <p>Sie erklären die Bedeutung des Steuersatzes und der Steuerprogression anhand der Einkommens- und Vermögenssteuer. (T2b.13)</p>		<p>Bezahlung der Steuerrechnung</p>	<p>CASE:LAB, Handlungssimulation: Der Weg zur gerechten Steuerlast (inkl. T2.b.11, T2b.12)</p>



	<i>Sie zeigen die Eigenheiten und Unterschiede von direkten und indirekten Steuern auf. (T2b.13)</i>			
--	--	--	--	--



4 Lernfeld 3 «Netzwerke und Selbstmarketing»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 22

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a2 «Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen»	<p>a3.bs1a Sie wenden zentrale Faktoren des Selbstmarketings an. (K3)</p> <p><i>Sie nennen ihre eigenen Stärken und Schwächen. (a3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie formulieren drei Kernaussagen, welche sie mit ihrem Auftritt transportieren wollen. (a3.bs1a)</i></p> <p>a3.bs1b Sie präsentieren ihre Kompetenzen auftragsbezogen und zielgerichtet. (K3)</p>	<p>Schritt 2 «Selbstpositionierung vornehmen»</p> <p>Video «Ein berufliches Social Media Profil erstellen»</p> <p>Werkzeug «Dos and Don'ts beim Nutzen von beruflichem Social Media»</p>	<p>Mit Selbstmarketing zum Ziel</p> <p>Kompetenzen punktgenau präsentiert</p>	<p>CASE:LAB, Handlungssimulation: Der Weg ist das Ziel (a3.bs1b, inkl. a3.bs1c)</p>
	<p>a2.bs2a Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)</p>	<p>Schaubild</p> <p>Schritt 3 «Ein berufliches Netzwerk aufbauen»</p> <p>Schritt 4 «Ein berufliches Netzwerk nutzen und pflegen»</p> <p>Werkzeug «Small-Talk-Tipps mit Arbeitskollegen und anderen Berufspersonen»</p>	<p>Netzwerkstrategie 2.0</p>	



		Video «An betrieblichen Anlässen netzwerken»		
Handlungsbaustein a3 «Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten»	a3.bs3a Sie wenden gängige Instrumente zur Messung der Zufriedenheit der Auftraggebenden an. (K3)	Schritt 4 «Rückmeldung entgegennehmen»	Messinstrumente der Zufriedenheit	
	a3.bs4a Sie schätzen die Fremdwahrnehmung ihrer Leistung ein und geben ihrem Umfeld eine adäquate Rückmeldung auf Inputs. (K4)	Schritt 5 «Ergebnis reflektieren»	Feedback zur Fremdwahrnehmung	
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	T3a.1 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen»		



5 Lernfeld 4a «Demokratie und Medien»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 24

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a5 «Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»	a5.bs4 Sie setzen sich mit aktuellen politischen Ereignissen auseinander und unterscheiden dabei die wichtigsten Interessengruppen und die daraus entstehenden Spannungsfelder. (K4)	Abschnitt «Eine politische Meinung bilden und vertreten» – Schritt 1 «Sich über politische Themen informieren»		
	a5.bs6 Sie bilden sich zu politischen Themen eine eigene Meinung und begründen sie mit Argumenten. (K3)	Abschnitt «Eine politische Meinung bilden und vertreten» – Schritt 2 «Einen politischen Standpunkt vertreten» Video «An einer politischen Diskussion teilnehmen» Werkzeug «Stichhaltige Argumente formulieren» Werkzeug «Praxistipps zum Führen von politischen Diskussionen»		Handlungsbaustein b3 «In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren» – Abschnitt «In Fachdiskussionen argumentieren»
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	T4a.9 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»		



		Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen»		
	<p><i>Sie beschreiben die Parteien sowie die Dachverbände der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen in der Schweiz. (a5.bs4)</i></p>			
	<p><i>Sie erläutern den Sachverhalt sowie die Pro- und Contra-Argumente von mindestens zwei aktuellen nationalen Abstimmungsvorlagen. (a5.bs4)</i></p>			
	<p>a5.bs5 Sie analysieren den Einfluss von politischen Entscheidungsträgern auf ihre eigene Meinung. (K4)</p>			
	<p>T4a.8 Sie erläutern die Rolle von Medien in einer Demokratie und in einer Diktatur. (K2)</p>			
	<p>a5.bs7 Sie analysieren die Funktionsweisen von Medien und deren Einfluss auf die Meinungsbildung. (K4)</p> <p><i>Sie erklären Unterschiede im Auftrag von staatlich finanzierten Medien und</i></p>			



	<p><i>vollständig privat finanzierten Medien. (a5.bs7)</i></p> <p><i>Sie umschreiben die Auswirkungen der Filterblase bei der Informationsbeschaffung via Internet und Social Media. (a5.bs7)</i></p>			
--	---	--	--	--



6 Lernfeld 4b «Gesellschaftliche Megatrends»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr S. 26

6.1 Wahlpflichtmöglichkeit 1: Globalisierung

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	T4b.13 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen»		
	a4.bs12 Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)	Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben» – Abschnitt «Vision Board erstellen»		
Handlungsbaustein a4 «Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»	-	-		-
	T4b.1 Sie skizzieren die wirtschaftliche,			



	gesellschaftliche und ökologische Dimension der Globalisierung. (K2)			
	<p>T4b.2 Sie erläutern Ursachen der Globalisierung. (K2)</p> <p><i>Sie beschreiben die Chancen und Gefahren der Globalisierung sowie des Freihandels. (T4b.2)</i></p> <p>T4b.3 Sie erklären Folgen der Globalisierung auf Mensch und Natur. (K2)</p> <p><i>Sie beschreiben mögliche Gewinner und Verlierer der internationalen Arbeitsteilung. (T4b.3)</i></p>			
	<p>T4b.4 Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung. (K4)</p> <p><i>Sie analysieren mögliche Zukunftsszenarien unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und ökologischen Dimension. (T4b.4)</i></p>			



6.2 Wahlpflichtmöglichkeit 2: Mobilität

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	T4b.13 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen»		
	a4.bs12 Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)	Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben» – Abschnitt «Vision Board erstellen»		
Handlungsbaustein a4 «Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»	-	-		
	a4.bs10a Sie erläutern Entwicklungen der regionalen, nationalen und globalen Mobilität sowie deren Hauptursachen. (K2)			
	a4.bs10b Sie schildern Einflüsse der Mobilität auf			



	<p>Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2)</p> <p><i>Sie erklären die Funktionsweise und Bedeutung von Lenkungsabgaben zur Steuerung der Mobilität. (a4.bs10b)</i></p> <p>T4b.5 Sie analysieren ihre eigene Mobilität hinsichtlich der Belastung der Natur. (K4)</p> <p><i>Sie wenden ein gängiges Modell zur Analyse der Mobilität und der dadurch verursachten internen und externen Kosten an. (T4b.5)</i></p>			
	<p>T4b.6 Sie entwickeln eigene Prinzipien in Richtung umweltschonende Mobilität. (K4)</p> <p><i>Sie erläutern mögliche Massnahmen zur Reduktion des ökologischen Fussabdruckes im Bereich Mobilität. (T4b.6)</i></p>			
	<p>T4b.7 Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Mobilität. (K4)</p> <p><i>Sie beschreiben mindestens zwei verschiedene Zukunftsszenarien für die</i></p>			



	<i>globale Entwicklung der Mobilität. (T4b.7)</i>			
--	---	--	--	--



6.3 Wahlpflichtmöglichkeit 3: Migration

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	T4b.13 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen»		
	a4.bs12 Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)	Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben» – Abschnitt «Vision Board erstellen»		
Handlungsbaustein a4 «Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»	-	-		
Handlungsbaustein a5 «Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»	-	-		
	T4b.8 Sie erläutern politische, wirtschaftliche und			



	ökologische Ursachen der Migration. (K2)			
	T4b.9 Sie beschreiben Folgen der Migration im Herkunfts- und im Zielland der Migranten/Migrantinnen. (K2)			
	T4b.10 Sie schildern, wie Migration die Gesellschaft in der Schweiz kulturell beeinflusst. (K2) <i>Sie beschreiben die grossen Migrationswellen, Auswanderung und Einwanderung in der Schweiz. (T4b.10)</i>			
	a5.bs8 Sie informieren sich über aktuelle Fragen der Migration und des Asylwesens. (K3)			
	T4b.11 Sie analysieren, ob und inwiefern die Integrität und die Würde von migrierenden Menschen gefährdet ist. (K4)			
	T4b.12 Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Migration. (K4) <i>Sie beschreiben mindestens zwei verschiedene Zukunftsszenarien für die</i>			



	globale Entwicklung der Migration. (T4b.12)			
--	---	--	--	--

7 Lernfeld 4c «Kunst»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 31

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	T4c.4 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen»		
Handlungsbaustein a5 «Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»	-	-		
	T4c.2 Sie erfahren Kunst vor Ort und reflektieren deren Wirkung auf sie selbst. (K4) a5.bs9 Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3)			



	<p>T4c.3 Sie reflektieren Kunst als Ausdruck der Gesellschaft. (K4)</p> <p><i>Sie reflektieren Kunst an mindestens zwei Beispielen der Gegenwart. (T4c.3)</i></p>			
--	---	--	--	--



8 Lernfeld 5 «Nachhaltige Entwicklung»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 32

8.1 Wahlpflichtmöglichkeit 1: Klimaveränderung

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a4 «Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»	-	-		
	T5.1 Sie erläutern Ursachen und Folgen der Klimaveränderung. (K2)			
	T5.2 Sie schildern anhand aktueller Ereignisse, wie sich die Klimaveränderung zeigt. (K3) <i>Sie erklären mindestens drei Phänomene der Klimaveränderung. (T5.2)</i>			
	T5.3 Sie analysieren Einflüsse neuer Technologien auf Natur und Klima. (K4)			
	a4.bs11a Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensgestaltung auf die Natur hat. (K4)			



	a4.bs11b Sie entwickeln Massnahmen für persönliches ökologisches Handeln. (K4)			
--	--	--	--	--



8.2 Wahlpflichtmöglichkeit 2: Soziales und Markt

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	T5.4 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Video «Lerndokumentation führen»		
Handlungsbaustein a4 «Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»	-	-		
	a4.bs11c Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensführung auf gesellschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4)			
	a4.bs11d Sie untersuchen, welchen Einfluss ihr Konsumverhalten auf wirtschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4)			



	a4.bs11e Sie entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln in Bezug auf gesellschaftliche und/oder wirtschaftliche Faktoren. (K4)			
--	---	--	--	--



Handlungskompetenzbereich B

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Wirtschaftliche Fachthemen diskutieren und Auswirkungen beurteilen	b.3	80



9 Lernfeld 1 «Wirtschaftliche Fachthemen diskutieren und Auswirkungen beurteilen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr S. 36

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein b3 «In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren»	b3.bs4a Sie beurteilen die Auswirkungen wirtschaftlicher und wirtschaftspolitischer Entwicklungen auf ein Unternehmen. (K4)	<p>Abschnitt «Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1: Informationen beschaffen – Schritt 2: Einflüsse auf den Betrieb ableiten <p>Video «Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren»</p>		
	b3.bs1b Sie identifizieren in aktuellen wirtschaftlichen Fachthemen Aspekte und Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts und bringen diese in wirtschaftliche Fachdiskussionen ein. (K3)	<p>Abschnitt «In Fachdiskussionen argumentieren»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1: Eigene Meinung bilden – Schritt 2: Überzeugend auftreten und argumentieren – Schritt 3: Diskussion nachbereiten <p>Video «In Diskussionen überzeugend argumentieren»</p> <p>Werkzeug «Mein Diskussionsverhalten reflektieren»</p> <p>Werkzeug «Hilfreiche Links»</p>		CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: KI-gesteuert statt selbst Auto fahren?



	<p>b3.bs1a Sie beschreiben grundlegende gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge und Entwicklungen (volkswirtschaftliche Zusammenhänge, marktwirtschaftliche Prinzipien, konjunkturelle Entwicklung, Wirtschafts-, Geld- und Finanzpolitik, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik). (K2)</p> <p><i>Sie beschreiben Bedürfnisse und verschiedene Arten von Gütern als Mittel der Bedürfnisbefriedigung. (b3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie beschreiben die grundlegenden Zusammenhänge der Gesamtwirtschaft anhand des erweiterten Wirtschaftskreislaufs. (b3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie beschreiben das Bruttoinlandprodukt. (b3.bs1a)</i></p>			
	<p><i>Sie erklären anhand von Mengen-/Preisdiagrammen das Funktionieren eines Marktes. (b3.bs1a)</i></p>			



	<p><i>Sie nennen Beispiele zu den verschiedenen Arten von Marktversagen. (b3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie erklären anhand von Beispielen die Preiselastizität der Nachfrage sowie die Steuerungsfunktion der Preise. (b3.bs1a)</i></p>			
	<p><i>Sie zeigen die Merkmale, Ursachen und Folgen von Inflation, Deflation und Stagflation auf. (b3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie erklären die Messung der Inflation mit dem Landesindex der Konsumentenpreise. (b3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie erläutern die Phasen des Konjunkturzyklus anhand der typischen Veränderungen von Güterstrom, Geldstrom, Arbeitslosigkeit, Teuerung, Zinsen sowie Staatseinnahmen und -ausgaben. (b3.bs1a)</i></p>			
	<p><i>Sie erklären das Ziel der Geld- und Fiskalpolitik. (b3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie zeigen typische wirtschaftliche Zielkonflikte auf, welche im Rahmen der Konjunkturpolitik bestehen. (b3.bs1a)</i></p>			



	<p><i>Sie erklären Sinn und Funktionsweise der Schuldenbremse. (b3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie zeigen die Wirkungen der Geldpolitik der SNB auf Geldmenge, Zinsen und Wechselkurs auf. (b3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie beschreiben die Bestimmungsfaktoren des Wirtschaftswachstums, des Wohlstandes und der Wohlfahrt. (b3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie beschreiben Ursachen und Folgen des Strukturwandels für mindestens zwei ausgewählte Branchen. (b3.bs1a)</i></p>			
	<p><i>Sie erklären die Ziele der Wirtschafts- und Sozialpolitik (Preisstabilität, Vollbeschäftigung, Wirtschaftswachstum, ausgeglichener Staatshaushalt, sozialer Ausgleich, ausenwirtschaftliches Gleichgewicht und Umweltqualität) und ihre Bedeutung für die Gesamtwirtschaft. (b3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie zeigen anhand von Beispielen, dass zwischen</i></p>			



	<p><i>den einzelnen Zielen der Wirtschafts- und Sozialpolitik Zielkonflikte bestehen. (b3.bs1a)</i></p> <p><i>Sie beschreiben anhand von Beispielen aus unterschiedlichen Lebensphasen Ansätze und Herausforderungen der Sozialpolitik. (b3.bs1a)</i></p>			
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>				<p><u>Trainingseinheiten zu b3</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Impuls: World Café «Aktuelles Weltgeschehen» – Impuls: Recherche «aktuelle wirtschaftliche, technologische, gesellschaftliche, ökologische und politische Geschehnisse» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Strategie Heizung» – Anwendungsaufgabe: Mini Case «Auswirkungen auf meinen Betrieb» – Impuls: Gruppendiskussion «Stauseen, wo früher Gletscher waren?»



				<p>– Impuls: Gruppendiskussion «Erhöhung Rentenalter»</p>
--	--	--	--	---



Handlungskompetenzbereich C

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Entwicklungen im Kommunikationsbereich recherchieren und Massnahmen ableiten	c.4	40
LF 2: Elemente des Rechnungswesens anwenden (Option «Finanzen»)	c.6	120



10 Lernfeld 1 «Entwicklungen im Kommunikationsbereich recherchieren und Massnahmen ableiten»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 41

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein c4 «Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»	c4.bs3a Sie analysieren ihre zielgruppengerechte Kommunikation und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4) <i>Sie wenden Strategien für das Ableiten von Massnahmen an. (c4.bs3a)</i>	Schritt 5 «Kommunikationsmassnahme abschliessen»		
	c4.bs4a Sie recherchieren Entwicklungen im Kommunikationsbereich. (K3)			
Vorbereitung auf das schulische QV				Trainingseinheiten zu c4 – Impuls «Reflexion Kommunikationsregeln»



11 Lernfeld 2 «Elemente des Rechnungswesens anwenden (Option «Finanzen»)»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 42

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein c6 «Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten»	-			
	c6.bs1a Sie erläutern die grundlegenden Elemente und Zusammenhänge des Finanz- und Rechnungswesens (Bilanz, Erfolgsrechnung, Liquidität, Hilfsbücher Deckungsbeitragsrechnung und Betriebsabrechnungsbogen) unter Berücksichtigung der relevanten rechtlichen Vorgaben. (K2)			
	c6.bs1b Sie wenden die grundlegenden Elemente des Rechnungswesens (Erfolgsrechnung, Bilanz, Hilfsbücher, Deckungsbeitragsrechnung) an. (K3)			CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Bilanz, Erfolgsrechnung & Co.
	c6.bs1c Sie verbuchen Geschäftsfälle entsprechend			



	den relevanten rechtlichen Vorgaben. (K3)			
	c6.bs2a Sie beschreiben die zentralen Merkmale einer Lohnbuchhaltung inklusive der Sozialabgaben korrekt. (K2)			
	c6.bs2b Sie erklären den Aufbau einer Lohnabrechnung und einer Lohndeklaration. (K2)			
	c6.bs3a Sie erläutern die grundlegenden Prinzipien beim Jahresabschluss im finanziellen Rechnungswesen. (K2) <i>Sie erklären die grundlegenden Prinzipien der Buchführung und der Rechnungslegung nach OR. (c6.bs3a)</i>			
	c6.bs4a Sie ermitteln Abweichungen der Budget- von den effektiven Zahlen und interpretieren diese. (K4)			
Vorbereitung auf das schulische QV				Trainingseinheiten zu c6 <ul style="list-style-type: none"> – Impuls «Grundlegende Elemente des Finanz- und Rechnungswesens prüfen» – Impuls: Puzzle «Prinzipien im Jahresabschluss»



				<ul style="list-style-type: none">– Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Lohnbuchhaltung»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Deckungsbeitragsrechnung»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Geschäftsfälle verbuchen»– Anwendungsaufgabe: Mini Case «Abweichung im Budget»– Anwendungsaufgabe: Mini Case «Situation des Unternehmens»
--	--	--	--	---



Handlungskompetenzbereich D

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche in der Standardsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Landessprache»)	d.5	120
LF 2: Anspruchsvolle Kunden-/Lieferantengespräche in der Fremdsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)	d.6	120



12 Lernfeld 1 «Anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche in der Standardsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Landessprache»)»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 46

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<p>Handlungsbaustein d5 «Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten»</p>	<p>d5.bs2a Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3)</p> <p><i>Sie erklären, welche unterschiedlichen Aspekte bei der schriftlichen Kommunikation mit Kund/innen und Lieferant/innen zu beachten sind. (d5.bs2a)</i></p> <p>d5.bs2b Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Abschnitt «Reklamationsgespräche führen» – Abschnitt «Anspruchsvolle Kundengespräche führen» 		
	<p>d5.bs4b Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3)</p> <p><i>Sie erläutern verschiedene Vorgehensweisen, wie Konflikte gelöst werden können. (d5.bs4b)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – Abschnitt «Konfliktgespräche führen» 		



	<p>d5.bs5a Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3)</p> <p><i>Sie nennen die Schritte von Reklamationsgesprächen. (d5.bs5a)</i></p> <p><i>Sie verwenden verbale sowie nonverbale Signale und Kommunikationsstrategien, die zur Konfliktvermeidung und -lösung beitragen. (d5.bs5a)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – Abschnitt «Reklamationsgespräche führen» – Abschnitt «Konfliktgespräche führen» 		<p>CASE:LAB, Rollenspiel: Gelbe Karte für den Lieferanten</p>
	<p>d5.bs6a Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)</p>	<p>Abschnitt «Reklamationsgespräche führen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 3: «Reklamationsgespräch nachbereiten» <p>Abschnitt «Anspruchsvolle Kundengespräche führen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 4: «Anspruchsvolles Kundengespräch nachbereiten» 		
	<p>d5.bs1a Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3)</p> <p><i>Sie zeigen die Gelingensbedingungen von Small-Talk auf. (d5.bs1a)</i></p> <p>d5.bs1b Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte</p>			<p>Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 2 «Kontaktaufnahme»



	und die Qualität des Small Talks. (K3)			gestalten», Abschnitt «Small Talk führen»
	d5.bs4a Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2)			
Vorbereitung auf das schulische QV				Trainingseinheiten zu d5/d6 <ul style="list-style-type: none"> – Impuls: Gesprächsanalyse «Gespräch mit ungehaltenen Kunden» – Anwendungsaufgabe: Kommunikativer Critical Incident «Anspruchsvolles Beratungsgespräch» – Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Anspruchsvolle Kundengespräche führen» – Anwendungsaufgabe: Kommunikative Critical Incidents «Reklamationen gekonnt entgegennehmen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Geeignete Lösungen anbieten» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Reklamationsgespräch im Autofachgeschäft»



				– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Konfliktgespräche vorbereiten und führen»
--	--	--	--	--

12.1 Lernfeld 2 «Anspruchsvolle Kunden-/Lieferantengespräche in der Fremdsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 48

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein d6 «Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten»	<p>d6.bs2a Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3)</p> <p><i>Sie erklären, welche Aspekte bei der schriftlichen Kommunikation mit Kund/innen und Lieferant/innen in einer Fremdsprache zu beachten sind. (d6.bs2a)</i></p> <p>d6.bs2b Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3)</p>	<p><u>Abschnitt «Reklamationsgespräche führen»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1: «Reklamation entgegennehmen» – Schritt 2: «Reklamationsfall lösungsorientiert bearbeiten» – Schritt 3: «Reklamationsgespräch nachbereiten» <p><u>Abschnitt «Anspruchsvolle Kundengespräche führen»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1: «Anspruchsvolles Kundengespräch vorbereiten» 		<p>CASE:LAB, Jeu de rôle: <u>Carton jaune pour le fournisseur</u> (d6.bs2a, inkl. d6.bs5a)</p> <p>CASE:LAB, Role play: <u>Yellow card for the supplier</u> (d6.bs2a, inkl. d6.bs5a)</p>



		<ul style="list-style-type: none"> – Schritt 2: «Anspruchsvolles Kundengespräch führen» – Schritt 3: «Anspruchsvolles Kundengespräch abschliessen» – Schritt 4: «Anspruchsvolles Kundengespräch nachbereiten» 		
	<p>d6.bs4b Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3)</p> <p><i>Sie nennen in einer Fremdsprache verschiedene Vorgehensweisen, wie Konflikte gelöst werden können. (d6.bs4b)</i></p>	<p><u>Abschnitt «Konfliktgespräche führen»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1: «Konflikte erkennen und einordnen» – Schritt 2: «Konfliktgespräch vorbereiten» – Schritt 3: «Konfliktgespräch führen» – Schritt 4: «Konfliktgespräch nachbereiten» 		
	<p>d6.bs5a Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3)</p> <p><i>Sie nennen die Schritte von Reklamationsgesprächen. (d6.bs5a)</i></p> <p><i>Sie verwenden verbale sowie nonverbale Signale und Kommunikationsstrategien,</i></p>	<p><u>Abschnitt «Reklamationsgespräche führen»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1: «Reklamation entgegennehmen» – Schritt 2: «Reklamationsfall lösungsorientiert bearbeiten» 		<p>CASE:LAB, Jeu de rôle: <u>Carton jaune pour le fournisseur (inkl. d6.bs2a)</u></p> <p>CASE:LAB, Role play: <u>Yellow card for the supplier (inkl. d6.bs2a)</u></p>



	<p>die zur Konfliktvermeidung und -lösung beitragen. (d6.bs5a)</p>	<p>Schritt 3: «Reklamationsgespräch nachbereiten»</p> <p><u>Abschnitt «Konfliktgespräche führen»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1: «Konflikte erkennen und einordnen» – Schritt 2: «Konfliktgespräch vorbereiten» – Schritt 3: «Konfliktgespräch führen» – Schritt 4: «Konfliktgespräch nachbereiten» 		
	<p>d6.bs6a Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)</p>	<p><u>Abschnitt «Reklamationsgespräche führen»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 3: «Reklamationsgespräch nachbereiten» <p><u>Abschnitt «Anspruchsvolle Kundengespräche führen»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 4: «Anspruchsvolles Kundengespräch nachbereiten» 		
	<p>d6.bs1a Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3)</p>			<p>Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen»</p>



	<p>Sie zeigen die Gelingensbedingungen von Small-Talk auf. (d6.bs1a)</p> <p>d6.bs1b Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3)</p>			<p>– Schritt 2 «Kontaktaufnahme gestalten», Abschnitt «Small Talk führen»</p>
	<p>d6.bs2c Sie kommunizieren sowohl in der regionalen Landessprache als auch in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3)</p>			
	<p>d6.bs4a Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2)</p>			
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>				<p>Trainingseinheiten zu d5/d6</p> <ul style="list-style-type: none"> – Anwendungsaufgabe: Kommunikativer Critical Incident «Anspruchsvolles Beratungsgespräch» – Anwendungsaufgabe: Kommunikative Critical Incidents «Reklamationen gekonnt entgegennehmen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Geeignete Lösungen anbieten» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel



				<p>«Reklamationsgespräch im Autofachgeschäft»</p> <p>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Konfliktgespräche vorbereiten und führen»</p>
--	--	--	--	--



Handlungskompetenzbereich E

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme einrichten und betreuen (Option «Technologie»)	e.5	80
LF 2: Grosse Datenmengen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)	e.6	40



13 Lernfeld 1 «Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme einrichten und betreuen (Option «Technologie»)»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 53

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein e5 «Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen»	e5.bs1a Sie erstellen Strukturen für Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme. (K3) <i>Sie erklären zielgruppengerecht den Zweck und die Aufgaben eines Datenbankverwaltungssystems. (e5.bs1a) (e5.bs2a)</i>	Abschnitt «Mit Datenbanken und Inhaltsverwaltungen umgehen» – Schritt 1: «Datenbanken und Inhaltsverwaltungen einrichten»		
	e5.bs2a Sie bauen Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme (CMS) auf und pflegen sie. (K3) <i>Sie entwerfen Datenmodelle und implementieren diese. (e5.bs2a)</i> <i>Sie bearbeiten Daten und verwalten eine Datenbank. (e5.bs2a)</i> <i>Sie erstellen aussagekräftige Abfragen. (e5.bs2a)</i>	Abschnitt «Mit Datenbanken und Inhaltsverwaltungen umgehen» – Schritt 1: «Datenbanken und Inhaltsverwaltungen einrichten» – Schritt 2: «Datenbanken und Inhaltsverwaltungen betreuen» Werkzeug «Zugriffsrechte»		
	e5.bs3a Sie beantworten anspruchsvolle Fragen zur	Abschnitt «Bei Arbeitskollegen Support leisten»		Handlungsbaustein e1 «Applikationen im



	<p>Anwendung von gängigen Anwendungsprogrammen sowie von Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen im Rahmen des First-Level-Supports. (K3)</p> <p><i>Sie nennen die typischen Probleme und Fehler bei der Arbeit mit DBMS und CMS. (e5.bs3a)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1: «Arbeitskolleginnen instruieren» – Schritt 2: «Soft- und Hardwareprobleme beheben» 		<p>kaufmännischen Bereich anwenden»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abschnitt «Applikation nutzen», Schritt 2 «Andere Anwender bei der Nutzung unterstützen» – Video «Interne Nutzer unterstützen» <p>CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Priorisieren mittels Datenbank</p>
	<p>e5.bs5b Sie vergleichen verschiedene Angebote für die Anschaffung und Anpassung von technologischen Infrastrukturen im kaufmännischen Bereich und leiten Empfehlungen ab. (K4)</p> <p><i>Sie vergleichen aktuelle Fähigkeiten und Kennzahlen von Hardware, Software und Netzwerken und fassen deren Vor- und Nachteile bezüglich allgemeiner Qualitätskriterien wie Aufgabenangemessenheit, Benutzerfreundlichkeit usw. zusammen. (e5.bs5b)</i></p> <p><i>Sie stellen systematisch Anforderungskataloge und Pflichtenhefte für Hard-, Software und Netzwerke mit</i></p>	<p>Abschnitt «Angebote von technischer Infrastruktur bearbeiten»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1: «Angebote technisch prüfen» – Schritt 2: «Empfehlungen zu Angeboten abgeben» <p>Werkzeug «Entscheidungsmatrix»</p> <p>Video «Programme testen»</p>		



	<p><i>Bewertungskriterien zusammen. (e5.bs5b)</i></p> <p><i>Sie führen Nutzwertanalysen an einfachen Beispielen durch. (e5.bs5b)</i></p>			
	<p><i>Sie erstellen einfache Datenmodelle (Primärschlüssel, Fremdschlüssel, Datentypen, Beziehungstypen). (e5.bs1a)</i></p> <p><i>Sie erstellen Konzepte für Websites an einfachen Beispielen (Struktur, Navigation usw.) (e5.bs1a)</i></p>			
	<p><i>Sie erstellen einfache Webseiten mithilfe von HTML und CSS. (e5.bs2a)</i></p> <p><i>Sie implementieren und pflegen eine Website in einem CMS systematisch. (e5.bs2a)</i></p> <p><i>Sie beheben typische Probleme und Fehler bei der Arbeit mit DBMS und CMS. (e5.bs3a)</i></p>			
	<p>e5.bs4a Sie erläutern die grundlegende Logik von Programmiersprachen. (K2)</p> <p><i>Sie erläutern grundlegende Elemente der Programmierung (wie z. B. Variable, Algorithmen, Bedingungen, Schleifen, Funktionen, Debugging). (e5.bs4a)</i></p>			



	<p><i>Sie setzen grundlegende Konzepte der Programmierung an einfachen Beispielen sinnvoll ein. (e5.bs4a)</i></p>			
	<p>e5.bs5a Sie erläutern qualitative und quantitative Kriterien für die Auswahl von Technologien im kaufmännischen Bereich. (K2)</p> <p><i>Sie unterscheiden systematisch Muss- und Soll-Kriterien sowie qualitative und quantitative Anforderungen bei der Beurteilung verschiedener Technologien. (e5.bs5a)</i></p>			
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>				<p>Trainingseinheiten zu e5</p> <ul style="list-style-type: none"> – Anwendungsaufgabe: Kommunikative Critical Incidents «Soft- und Hardwareprobleme lösen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Neue Verwaltungssoftware» – Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Geeignetes Programm prüfen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kontakte verwalten»





14 Lernfeld 2 «Grosse Datenmengen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 3. Lehrjahr, S. 55

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein e6 «Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten»	e6.bs1a Sie wenden die Vorgehensschritte bei Erfassung, Verarbeitung und Analyse von Daten an. (K3)	Gesamter Handlungsbaustein Schaubild		
	e6.bs1b Sie werten grosse Datenmengen aus. (K3) <i>Sie exportieren Daten aus einer Datenbank. (e6.bs1b)</i> <i>Sie werten Datenbanken mit geeigneten Werkzeugen (z.B. Pivot, Power.Query) aus. (e6.bs1b)</i>	– Schritt 2: «Voraussetzungen schaffen» – Schritt 3: «Daten beschaffen» – Schritt 4: «Daten bereinigen» – Schritt 5: «Auswertungen durchführen»		
	e6.bs2a Sie suchen und filtern relevante Informationen aus grossen Datenmengen. (K4) <i>Sie erstellen Abfragen in einer Datenbank nach unterschiedlichen Kriterien und über mehrere Tabellen hinweg. (e6.bs2a)</i>			
	e6.bs3a Sie präsentieren Datenauswertungen adressatengerecht mit	Schritt 6: «Ergebnisse zielgruppengerecht darstellen»		



	<p>geeigneten Hilfsmitteln und Programmen. (K3)</p> <p><i>Sie verbinden Daten aus verschiedenen Quellen und präsentieren sie ansprechend. (e6.bs3a)</i></p>			
	<p>e6.bs4a Sie analysieren die Ergebnisse ihrer Recherche und leiten Schlussfolgerungen ab. (K5)</p> <p><i>Sie analysieren die Durchführung eines Projekts mit geeigneten Methoden (z.B. SWOT-Analyse) und schlagen Verbesserungsmöglichkeiten für weitere Projekte vor. (e6.bs4a)</i></p>	<p>Schritt 7: «Ergebnisse interpretieren»</p>		
	<p>e6.bs1c Sie wenden fortgeschrittene Strategien für die Informationssuche im Internet an. (K3)</p> <p><i>Sie erklären zielgruppengerecht die Unterschiede verschiedener Suchmaschinen. (e6.bs1c)</i></p> <p><i>Sie erläutern die Grundlagen der Suchmaschinenoptimierung zielgruppengerecht. (e6.bs1c)</i></p> <p><i>Sie wenden erweiterte Suchmethoden in</i></p>			<p>Handlungsbaustein e2 «Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten»</p>



		<i>verschiedenen Suchmaschinen systematisch an. (e6.bs1c)</i>			
Vorbereitung auf das schulische QV					Trainingseinheiten zu e6 <ul style="list-style-type: none"> – Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Liegenschaftspreise» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Auftragsabwicklung» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Aufzüge» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Energieproduktion» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Nettozahlungen»