



Kauffrau / Kaufmann EFZ

Wegweiser Kaufleute 2023

Lehrjahr 1

Stand: Dezember 2024



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Handlungskompetenzbereich A	5
1 Lernfeld 1 «Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson»	6
2 Lernfeld 2 «Persönliche Finanzen»	9
3 Lernfeld 3 «Netzwerke und Selbstmarketing»	11
4 Lernfeld 4c «Kunst»	13
Handlungskompetenzbereich B	14
5 Lernfeld 1 «Kommunizieren im Team»	15
6 Lernfeld 2 «Zusammenarbeiten im Team»	16
7 Lernfeld 3 «Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren »	18
8 Lernfeld 4 «In einer regionalen Landessprache kommunizieren»	20
9 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren»	22
Handlungskompetenzbereich C	28
10 Lernfeld 1 «Arbeitsorganisation planen und optimieren»	29
11 Lernfeld 2 «Bei internen und externen Anlässen mitwirken»	31
12 Lernfeld 3 «Administrative Prozesse unterstützen»	33
13 Lernfeld 4 «Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären»	36
14 Lernfeld 5 «Grundlagen des Rechnungswesens erläutern»	38
Handlungskompetenzbereich D	40
15 Lernfeld 1 «Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten»	41
16 Lernfeld 2 «Kundenbedürfnisse erfassen»	43
17 Lernfeld 3 «Informations- und Beratungsgespräche führen»	46
18 Lernfeld 4 «In einer regionalen Landessprache kommunizieren»	49
19 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren»	53
Handlungskompetenzbereich E	57
20 Lernfeld 1 «Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern»	62
21 Lernfeld 2 «Recherchieren mithilfe digitaler Technologien»	68
22 Lernfeld 3 «Inhalte multimedial aufbereiten I»	71



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 1. Lehrjahr. Es ist damit ein wirkungsvolles Hilfsmittel für die Planung Ihrer Unterrichtssequenzen zu den einzelnen Lernfeldern.

Pro Lernfeld finden Sie die folgenden Informationen:

Die Handlungsbausteine der Trägerschaft, die gemäss Nationalem Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen für dieses Lernfeld zur Verfügung stehen.

Alle **Leistungsziele**, die gemäss Nationalem Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen in diesem Lernfeld vermittelt werden sollen.

Die **Abschnitte in den Handlungsbausteinen**, in denen Sie **Inhalte zu den geforderten Leistungszielen** finden.

Die **Abschnitte in der LERN:GALAXIE (SKV)**, in denen Sie **Inhalte zu den geforderten Leistungszielen** finden.



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.

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

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: Be-stellung 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»

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	a.1/T1	16
LF 2b: Persönliche Finanzen	a.4/T2	8
LF 3: Netzwerke und Selbstmarketing	a.2/T3	8
LF 4c: Kunst	a.5/T4	8



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

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 15

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	a1.bs2a Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)	Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»	Standortbestimmung und Kompetenzentwicklung	
	a1.bs3b Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung Ihrer Kompetenzen. (K3) T1.3 Sie formulieren persönliche Ziele für Ihre Lehrzeit. (K3) <i>Sie erklären die SMART-Formel zum Formulieren von messbaren Zielen. (T1.3) (a1.bs3b)</i> <i>Sie wenden bei der Zielformulierung die SMART-Formel an. (T1.3) (a1.bs3b)</i>	Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren» Video «Smarte Ziele definieren» Werkzeug «Massnahmenplan Zielerreichung»	Ziele setzen	CASE:LAB, Präsentation mit Fachgespräch: Beruflich auf Kurs (inkl. T1.4) CASE:LAB, Mini-Case: Brief an mein zukünftiges Ich
	T1.9 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3) a1.bs3a Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)	Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben»	Link zur gesamten Lerneinheit. Weiterentwicklung der eigenen Kompetenzen	



		Video «Lerndokumentation führen»		
-	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> a1.bs2b Sie analysieren gängige Methoden der eigenen Kompetenzentwicklung. (K4) <i>Sie vergleichen die eigene Kompetenzentwicklung mit den persönlichen Zielen.</i> T1.2 Sie erklären, von wem sie bei persönlichen Herausforderungen welche Form von Hilfe erhalten. (K2)	Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben»	Vision Board (Oben bereits aufgeführt) Weiterentwicklung der eigenen Kompetenzen Anlaufstelle bei Problemen	CASE:LAB, Präsentation mit Fachgespräch: Beruflich auf Kurs (inkl. a1.bs3b)
-	<i>Sie beschreiben die zentralen Inhalte eines «Vision Boards». (T1.4)</i> <i>Sie erklären die Ziele von einem «Vision Board». (T1.4)</i>	-	(Oben bereits aufgeführt) Vision Board	
-	T1.1 Sie erläutern ihre Aufgaben und Verantwortung, Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt. (K2)	-	Rechte und Pflichten in der Lehre	Handlungsbaustein a4 «Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln» – Abschnitt «Als Berufsperson handeln»



				– Abschnitt «Als Privatperson neue Verantwortlichkeiten wahrnehmen»
-	a1.bs1a Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)	-	Lebenslanges Lernen	



2 Lernfeld 2 «Persönliche Finanzen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. 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»	a4.bs5a Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld. (K4)	Abschnitt «Als Berufsperson handeln» – Schritt 1 «Eigene Rolle als Berufsperson finden» Video «Die eigenen Finanzen im Griff haben»	Das liebe Geld	
	a4.bs5b Sie erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4) <i>Sie berechnen den monatlich frei verfügbaren oder fehlenden Betrag. (a4.bs5b)</i>	Abschnitt «Als Privatperson neue Verantwortlichkeiten wahrnehmen» – Schritt 1 «Persönliche Finanzen managen»	Verschuldung und Budget	CASE:LAB, Handlungssimulation: Money makes the world go round
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	T2b.14 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 1 «Mir meine Rolle gegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren» Video «Lerndokumentation führen»	Gesamte Lerneinheit	



-	T2b.1 Sie erläutern die Elemente ihrer Lohnabrechnung. (K2) <i>Sie erklären die Abzüge von Arbeitgeber und Arbeitnehmer. (T2b.1)</i> <i>Sie erklären den Unterschied zwischen dem Bruttolohn und dem Nettolohn. (T2b.1)</i>	-	Lohnabrechnung	-
-	T2b.2 Sie erläutern mögliche Ursachen und Folgen einer privaten Verschuldung. (K2) <i>Sie erklären die Abläufe und rechtlichen Rahmenbedingungen bei einem Privatkonkurs. (T2b.2)</i> <i>Sie nennen Vor- und Nachteile eines Privatkonkurses. (T2b.2)</i> <i>Sie erklären die Gefahren der privaten Verschuldung. (a4.bs5b)</i> <i>Sie nennen typische Verschuldungsfallen. (a4.bs6, T2b.3)</i>	-	(Oben bereits aufgeführt) Verschuldung und Budget	CASE:LAB, Critical Incident: Am Scheideweg (inkl. a4.bs6)
-	a4.bs6 Sie beurteilen Massnahmen zur Vermeidung und Verringerung privater Schulden. (K4)	-	(Oben bereits aufgeführt) Verschuldung und Budget	CASE:LAB, Critical Incident: Am Scheideweg (inkl. T2b.2)
-	T2b.3 Sie analysieren die langfristige finanzielle Bindung aufgrund von Leasingverträgen. (K4)	-	Leasing	-



3 Lernfeld 3 «Netzwerke und Selbstmarketing»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 20

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a2 «Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen»	a2.bs1c Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3) a2.bs2a Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3) <i>Sie gestalten und präsentieren einen persönlichen (fiktiven) Auftritt in einem gängigen berufsrelevanten Netzwerk. (a2.bs2a)</i>	Gesamte Handlungsanleitung	Netzwerkstrategie und Profilaufbau	CASE:LAB, Präsentation mit Fachgespräch: Make us known! (inkl. a2.bs1b)
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» Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren» Video «Lerndokumentation führen»	Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson (1/5) Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson (2/5)	-



-	a2.bs1a Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2) <i>Sie nennen gängige berufsrelevante Netzwerke. (a2.bs1a)</i>	-	Berufliche Netzwerke	-
-	a2.bs1b Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2)	-	Chancen und Risiken von Netzwerken	CASE:LAB, Präsentation mit Fachgespräch: Make us known! (inkl. a2.bs2a)



4 Lernfeld 4c «Kunst»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 22

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 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren» Video «Lerndokumentation führen»	Link zur gesamten Lerneinheit.	
Handlungsbaustein a5 «Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»	-	-		-
-	T4c.1 Sie erläutern Funktionen von Kunst. (K2)	-	Was ist Kunst? Funktionen von Kunst kennen	-
-	a5.bs9 Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3) <i>Sie erläutern die verschiedenen Formen der Kunst. (a5.bs9)</i>	-	Welche Kunstformen gibt es? Bildende Kunst Wirkung von Kunst schildern	-



Handlungskompetenzbereich B

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kommunizieren im Team	b.1	4
LF 2: Zusammenarbeiten im Team	b.1	4
LF 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren	b.2	12
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	b.1	10
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	b.1	10



5 Lernfeld 1 «Kommunizieren im Team»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 25

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	-
	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	CASE:LAB, Präsentation mit Fachgespräch: Der multikulturelle Benimm-Check (inkl. b1.bs3b, b1.bs5a)
	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	-	-	-	Trainingseinheiten zu b1 - Impuls: Mindmap «Kommunikation im Team» - Impuls: Placemat «Private versus berufliche Kommunikation» - Impuls: Rollenspiel «Aktives Zuhören»



6 Lernfeld 2 «Zusammenarbeiten im Team»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 26

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.bs3b Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht <i>Sie erläutern mögliche interkulturelle Unterschiede, welche bei der Kommunikation zu beachten sind. (b1.bs3b)</i>	Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern» – Abschnitt «Mit Menschen aus anderen Kulturkreisen umgehen»	(Oben bereits aufgeführt) Interkulturelle Unterschiede und interkulturelle Kompetenz	CASE:LAB, Präsentation mit Fachgespräch: Der multikulturelle Benimm-Check (inkl. b1.bs1a, b1.bs5a)
	b1.bs6a Sie identifizieren für kaufmännische Auftragssituationen Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4) <i>Sie zeigen mögliche Konsequenzen von kaufmännischen Auftragssituationen und dazu geeignete Massnahmen auf. (b1.bs6a)</i>	Schritt 2: «Ziele verfolgen und Regeln einhalten Schritt 3: «Im Team aktiv mitarbeiten» Schritt 4: «Schwierige Situationen im Team bewältigen»	Terminabweichung – Konsequenzen und Massnahmen	-
	<i>Sie wenden die Grundlagen der Selbstanalyse und der Reflexion an. (b1.bs5a)</i>	Schritt 5: «Die Zusammenarbeit reflektieren»	Werte analysieren und reflektieren	-
-	<i>Sie unterscheiden verschiedene kaufmännische Kommunikationssituationen wie</i>	-	(Oben bereits aufgeführt) Interkulturelle Unterschiede und interkulturelle Kompetenz	-



	«Begrüssung/Verabschiedung», «sich und die Abteilung vorstellen». (b1.bs3b)			
-	b1.bs5a Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4) <i>Sie erläutern soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte. (b1.bs5a)</i>	-	(Oben bereits aufgeführt) Werte analysieren und reflektieren	CASE:LAB, Präsentation mit Fachgespräch: Der multikulturelle Benimm-Check (inkl. b1.bs1a, b1.bs3b)
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu b1 – Impuls: «Ideenlandschaft zu kulturell bedingten Kommunikationsunterschieden» – Impuls: Postkorb «Alle Hände voll zu tun» – Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Teamsituationen analysieren» – Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Schwierige Situationen im Team» – Impuls: Reflexion «Eigenes Teamverhalten»



7 Lernfeld 3 «Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren »

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 28

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein b2 «Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»	b2.bs2b Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4) <i>Sie unterscheiden die verschiedenen Anspruchsgruppen mit ihren Ansprüchen und Abhängigkeiten. (b2.bs2b)</i>	Gesamte Handlungsanleitung	Schnittstellen identifizieren Prozessoptimierung: Verbesserungspotenziale erkennen	-
	b2.bs2a Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2) <i>Sie schildern unterschiedliche betriebliche Prozesse. (b2.bs2a)</i>	Schritt 1 «Sich über betriebliche Anspruchsgruppen informieren»	Das Unternehmensmodell	-
-	b2.bs2c Sie leiten aus Bedürfnissen von Anspruchsgruppen im kaufmännischen Bereich zweckmässige Aufgaben ab. (K4)	Schritt 2 «An Schnittstellen professionell agieren»	Das Unternehmensmodell	-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu b2 – Impuls: Mindmap «Professionelle Schnittstellenarbeit»



				– Impuls: Reflexion «Persönliche Dienstleistungsorientierung» – Impuls: «Schnittstellen im Unternehmen» – Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Stolpersteine in der Schnittstellenarbeit» – Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Bestell. von Arbeits- und Büromaterial» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Prozessanalyse und Optimierung» – Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Erfolgreiche Schnittstellenarbeit»
--	--	--	--	--



8 Grundlagenlernfeld 4 «In einer regionalen Landessprache kommunizieren»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 30

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.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3) <i>Sie setzen in der regionalen Landessprache einen differenzierten praxis- und alltagsbezogenen Wortschatz und logische Satzstrukturen ein. (b1.bs2a)</i> <i>Sie formulieren in der mündlichen regionalen Landessprache korrekt und redigerecht. (b1.bs2a)</i>	Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern» Schritt 2 «Ziele verfolgen und Regeln einhalten» Schritt 3 «Im Team aktiv mitarbeiten»	Kommunikation mündlich und schriftlich	CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Wo Wünsche noch wahr werden
	<i>Sie setzen in Konfliktsituationen eine geeignete Ausdrucksweise ein. (b1.bs4a)</i>	Schritt 4 «Schwierige Situationen im Team bewältigen» Werkzeug «Praxistipps Kritik entgegennehmen»	Ich-Botschaften, Deeskalation	
	<i>Sie wenden geeignete Lese-techniken an. (b1.bs2a)</i> <i>Sie erfassen den Inhalt von unterschiedlichen Texten und fassen sie nachvollziehbar zusammen. (b1.bs2a)</i>	-	Textverständnis schriftlich und mündlich Inhalte von Texten erfassen und zusammenfassen	CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Wenn das Runde ins Eckige muss: Terminkoordination



	<i>Sie fassen Informationen aus verschiedenen schriftlichen und mündlichen Quellen wie verschiedene Texte, Videos, Präsentationen oder Telefonate zusammen. (b1.bs2a)</i>			
	<i>Sie erläutern, in welchen Fällen mündliche und in welchen Fällen schriftliche Kommunikation zielführend ist. (b1.bs3a)</i>	-		



9 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 31

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.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3) <i>Sie verwenden in der Fremdsprache einen für Alltagssituationen und für ihr Berufsfeld passenden Wortschatz. (b1.bs2a)</i> <i>Sie drücken sich in der Fremdsprache mündlich einfach und verständlich aus. (b1.bs2a)</i> <i>Sie erfassen die Hauptaussagen eines Gesprächs. (b1.bs2a)</i> <i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache aktiv, adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend. (b1.bs2a)</i>	Gesamte Handlungsanleitung	Introducing yourself and your work Telephone conversations – Politeness and formality – Useful phrases, spelling and symbols Emails and letters	CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Wenn das Runde ins Eckige muss: Terminkoordination (Aufgabe 2, Teilauftrag b)
	<i>Sie wenden eine angemessene Ausdrucksweise in einem interkulturellen Austausch an. (b1.bs1a)</i>	Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern»	(Oben bereits aufgeführt)	



		Abschnitt «Mit Menschen aus anderen Kulturkreisen umgehen»		
	<i>Sie wenden in Konfliktsituationen eine angemessene Ausdrucksweise an. (b1.bs4a)</i>	Schritt 4 «Schwierige Situationen im Team bewältigen» Werkzeug «Praxistipps Kritik entgegennehmen»		
Handlungsbaustein a5 «Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»	<i>Sie sprechen über soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte. (b1.bs5a)</i>	Abschnitt: «Persönliche Werte und Einstellungen entwickeln»		
	<i>Sie unterscheiden angemessene mündliche und schriftliche Kommunikationsformen. (b1.bs3a)</i> <i>Sie wählen eine angemessene Ausdrucksweise für eine adressatengerechte schriftliche und mündliche Kommunikation. (b1.bs3a)</i>	-	(Oben bereits aufgeführt)	
	<i>Sie geben den Inhalt von einfachen Texten in der Fremdsprache zusammenfassend wieder. (b1.bs2a)</i> <i>Sie verfassen adressatengerechte Texte. (b1.bs2a)</i> <i>Sie wenden in der Fremdsprache gebräuchliche Sprachstrukturen und Redeformeln korrekt an. (b1.bs2a)</i>	-		



	<i>Sie äussern sich zu vertrauten Themen und persönlichen Interessengebieten. (LF 2)</i>	-		
--	--	---	--	--



10 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Französisch

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 31

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.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3) <i>Sie verwenden in der Fremdsprache einen für Alltagssituationen und für ihr Berufsfeld passenden Wortschatz. (b1.bs2a)</i> <i>Sie drücken sich in der Fremdsprache mündlich einfach und verständlich aus. (b1.bs2a)</i> <i>Sie erfassen die Hauptaussagen eines Gesprächs. (b1.bs2a)</i> <i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache aktiv, adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend. (b1.bs2a)</i>	Gesamte Handlungsanleitung	Se présenter Présenter son travail et son domicile Les lettres, les accents et les signes de ponctuation Les chiffres et les nombres Le courriel simple	CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Wenn das Runde ins Eckige muss: Terminkoordination (Aufgabe 2, Teilauftrag c))
	<i>Sie wenden eine angemessene Ausdrucksweise in einem interkulturellen Austausch an. (b1.bs1a)</i>	Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern»	(Oben bereits aufgeführt)	



		Abschnitt «Mit Menschen aus anderen Kulturkreisen umgehen»		
	<i>Sie wenden in Konfliktsituationen eine angemessene Ausdrucksweise an. (b1.bs4a)</i>	Schritt 4 «Schwierige Situationen im Team bewältigen» Werkzeug «Praxistipps Kritik entgegennehmen»		
Handlungsbaustein a5 «Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»	<i>Sie sprechen über soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte. (b1.bs5a)</i>	Abschnitt: «Persönliche Werte und Einstellungen entwickeln»		
	<i>Sie unterscheiden angemessene mündliche und schriftliche Kommunikationsformen. (b1.bs3a)</i> <i>Sie wählen eine angemessene Ausdrucksweise für eine adressatengerechte schriftliche und mündliche Kommunikation. (b1.bs3a)</i>	-	(Oben bereits aufgeführt)	
	<i>Sie geben den Inhalt von einfachen Texten in der Fremdsprache zusammenfassend wieder. (b1.bs2a)</i> <i>Sie verfassen adressatengerechte Texte. (b1.bs2a)</i> <i>Sie wenden in der Fremdsprache gebräuchliche Sprachstrukturen und Redeformeln korrekt an. (b1.bs2a)</i>	-		



	<i>Sie äussern sich zu vertrauten Themen und persönlichen Interessengebieten. (LF 2)</i>	-		
--	--	---	--	--



Handlungskompetenzbereich C

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren	c.1	14
LF 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken	c.1	14
LF 3: Administrative Prozesse unterstützen	c.2/c.5	12
LF 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären	c.2	30
LF 5: Grundlagen des Rechnungswesens erläutern	c.5	50



11 Lernfeld 1 «Arbeitsorganisation planen und optimieren»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 35

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein c1 «Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren»	c1.bs1b Sie wenden gängige Arbeitstechniken und digitale Hilfsmittel zur Planung, Priorisierung und Bearbeitung von Aufgaben und Terminen an. (K3) c1.bs1c Sie entwickeln für Aufträge im kaufmännischen Bereich systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3) <i>Sie definieren Aufgaben mit ungefähre Zeitangabe pro Tätigkeit. (c1.bs1c)</i> c1.bs1d Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminpläne und Ressourceneinsatz. (K3) <i>Sie erläutern mögliche Strategien zur Prioritätensetzung. (c1.bs1d)</i>	Abschnitt «Aufgaben und Ressourcen planen und koordinieren», insb. Schritte «Termine und Aufgaben priorisieren» und «Planung und Zeitmanagement überprüfen» Werkzeug «ALPEN-Methode» Werkzeug «Vorlage Wochenplan» Video «Arbeitseinsätze und Termine koordinieren»	Aufgaben planen und priorisieren Termin- und Ressourcenpläne entwickeln	Handlungsbaustein c3 «Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen» – Kapitel «Terminplan erstellen und überwachen»
-	c1.bs1a Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)	-	(Oben bereits aufgeführt) Termin- und Ressourcenpläne entwickeln	



-	c1.bs1e Sie erstellen zweckmässige Aufbauorganisationen mit gängigen Anwendungsprogrammen. (K3) <i>Sie erstellen Aufbauorganisationen z.B. unter Anwendung von Stab- und Linienorganisationen. (c1.bs1c)</i>	-	Aufbauorganisation darstellen	Handlungsbaustein c3 «Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen» – Abschnitt «Prozesse dokumentieren»
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu c1 – Impuls: «Ressourcenorientiertes Selbstmanagement» – Impuls: «Stolperfallen im Zeitmanagement» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Tagessplan im pharmazeutischen Betrieb»



12 Lernfeld 2 «Bei internen und externen Anlässen mitwirken»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 37

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein c1 «Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren»	c1.bs7b Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4) <i>Sie zeigen unterschiedliche Planungs- und Arbeitstechniken auf. (c1.bs7b)</i> <i>Sie wenden verschiedene Planungs- sowie Arbeitstechniken an. (c1.bs7b)</i> c1.bs7a Sie ermitteln und definieren Möglichkeiten, Zeit und Ressourcen bei ihrer Organisation und Planung einzusparen.	Abschnitt «Aufgaben und Ressourcen planen und koordinieren» – Schritt «Aufgaben und Ressourcen planen» – Schritt «Termine und Aufgaben priorisieren» – Schritt «Planung und Zeitmanagement überprüfen» Werkzeug «Reflexionsbogen Zeitmanagement überprüfen»	Methoden für die Eventplanung	Handlungsbaustein c3 «Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen» – Abschnitt «Terminplan erstellen und überwachen»
	c1.bs4a Sie planen einen kleinen Anlass (K3) <i>Sie erläutern die verschiedenen Arbeitsschritte zur Planung eines vorgegebenen Anlasses. (c1.bs4a)</i>	Kapitel «Anlässe planen und die Durchführung unterstützen» Werkzeug «Checkliste Anlass organisieren»	Planung eines Anlasses	Video «Verpflegung für Anlass organisieren» CASE:LAB, Handlungssimulation: Die Feuertaupe: Das Kick-off-Meeting (inkl. c1.bs5a) CASE:LAB, Handlungssimulation: Man soll die Feste feiern, wie sie fallen



-	c1.bs5a Sie analysieren die Umweltbelastung einer Veranstaltung und leiten geeignete Massnahmen zur Reduktion der Belastung ab. (K4) <i>Sie beschreiben die verschiedenen Kriterien für die Umweltauswirkungen im Zusammenhang mit der Organisation eines Ereignisses. (c1.bs5a)</i>	-	Die Umweltbelastung eines Anlasses reduzieren	CASE:LAB, Handlungssimulation: Die Feuertaufe: Das Kick-off-Meeting (inkl. c1.bs4a)
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu c1 – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Logopädiefortbildung» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Verkaufsschulung»



13 Lernfeld 3 «Administrative Prozesse unterstützen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 39

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein c2 «Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen»	c2.bs3a Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3) <i>Sie legen Dokumente nach einem bestimmten Ordnungsprinzip ab. (c2.bs3a)</i> <i>Sie beschreiben die verschiedenen Arten der physischen und digitalen Ablagesysteme sowie deren Ordnungsprinzip. (c2.bs3a)</i> <i>Sie beschreiben das Konzept der gemeinsamen Nutzung von Dokumenten. (c2.bs1a)</i>	Schritt 5 «Dokumente ablegen und Ablage organisieren»	Physische und digitale Ablagestrukturen entwerfen	
	c2.bs5d Sie definieren für gängige administrative und personalbezogene Dokumente die wesentlichen Inhalte. (K3) c2.bs4a Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3) <i>Sie beschreiben die Vorgehensweise (verschiedene Funktionen, Aufbau eines</i>	Schritt 2 «Unterstützungsdokumente erstellen» Schritt 4 «Protokoll führen» Schritt 6 «Auskunft über Dokumente geben»	Inhalte für gängige administrative und personalbezogene Dokumente Zielgruppengerechte Dokumente erstellen	



	Dokuments) zur Erstellung von Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumenten. (c2.bs4a)			
	c2.bs1a Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten (Corporate Identity und Corporate Design) anschaulich. (K2)	Schritt 2 «Unterstützungsdokumente erstellen» – Tabelle «Worauf achtest du? Das heisst konkret...»	Identitätskonzept	
-	c5.bs1e Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)	-	Gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Daten und Zahlen	Handlungsbaustein c5 «Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren» – Kapitel «Budget, Kostenvergleich oder Abrechnung erstellen» Handlungsbaustein e3 «Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten»
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu c2 – Impuls: «Digitale Terminorganisation» – Impuls: «Dokumente einschätzen» – Impuls: «Erforderliche Informationen für Unterstützungstätigkeiten» – Impuls: «Reflexion Unterstützungstätigkeiten»



				– Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Auskunft geben» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Ablage aufräumen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Adressliste erstellen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssituation «Sitzungsprotokoll analysieren» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Termin organisieren»
--	--	--	--	--



14 Lernfeld 4 «Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 41

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein c2 «Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen»	c2.bs5e Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)	Schritt 2 «Unterstützungsdokumente erstellen» Schritt 4 «Protokoll führen» Schritt 5 «Dokumente ablegen und Ablagen organisieren» Schritt 6 «Auskunft über Dokumente geben»	Link zur gesamten Lerneinheit.	
-	c2.bs5a Sie erklären die Elemente des Lehrvertrags sowie die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien. (K2)	-	Lehrvertrag 1 Lehrvertrag 2	
-	c2.bs5b Sie erläutern die zentralen Elemente von anderen gängigen Verträgen (Einzelarbeitsvertrag, Fahrniskauf, Einfacher Auftrag, Mietvertrag, Darlehensvertrag, Einfache Gesellschaft, Werkvertrag und Leasing) und weiteren rechtlichen Grundlagen. (K2)	-	Verträge auf Arbeitsleistung Einzelne Vertragsarten (Eigentumsübertragung, Gebrauchsgüterüberlassung, Arbeitsleistung) Grundlagen des Vertragsrechts Mietvertrag Einfache Gesellschaft Darlehensvertrag und Leasingvertrag	CASE:LAB, Mini-Case: Es lockt die grosse, weite Welt ... (inkl. c2.bs5c)



-	c2.bs5c Sie erläutern den Aufbau und die Sprache von personalbezogenen Dokumenten. (K2)	-	Aufbau und Sprache personalbezogener Dokumente	CASE:LAB, Mini-Case: Es lockt die grosse, weite Welt ... (inkl. c2.bs5b)
-	<i>Sie erläutern Fachbegriffe, die im Bereich des Geschäftsprozess- und Personalmanagements verwendet werden. (c2.bs5e)</i> <i>Sie formulieren eigene Beispiele, um grammatikalische Aspekte und Sprachstrukturen aufzuzeigen. (c2.bs5c) (c2.bs5e)</i> <i>Sie wenden in Texten den geeigneten Wortschatz an. (c2.bs5c) (c2.bs5e)</i>	-	(Oben bereits aufgeführt.)	
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Keine Trainingseinheiten



15 Lernfeld 5 «Grundlagen des Rechnungswesens erläutern»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 42

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein c5 «Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren»	-	-	Link zur gesamten Lerneinheit.	-
-	c5.bs1a Sie erläutern die grundlegenden Funktionen des finanziellen und des betrieblichen Rechnungswesens. (K2)	-	Rechnungswesen Finanzielles und betriebliches Rechnungswesen	CASE:LAB, Mini-Case: Heute schon gebowlt?
-	c5.bs1b Sie zeigen den Aufbau einer Erfolgsrechnung und einer Bilanz auf. (K2) <i>Sie erklären den Aufbau und die Konten einer Buchhaltung anhand der Kontenklassen, Kontenhauptgruppen und Einzelkonti des Kontenrahmens KMU. (c5.bs1b)</i>	-	Grundregeln der Buchführung Die Bilanz Die Bestandeskonten Die Erfolgsrechnung Die Erfolgskonten Der Buchungssatz und das Journal Der Kontenrahmen und der Kontenplan Belege in der Buchhaltung Der Kontierungsstempel Buchhaltungssoftware	-



			Mehrwertsteuer Abschreibungen Warenbuchhaltung Zinsrechnen	
-	c5.bs1c Sie erläutern Funktion und Ablauf von Zwischen- und Jahresabschluss. (K2)	-	Jahresabschluss im Unternehmen Erfolgsverbuchung im Rahmen des Jahresabschlusses Der Geschäftsbericht Benchmarking von Unternehmen – Wie die Kennzahlen dabei helfen	-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu c5 – Impuls: «Kassenbuch analysieren» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kassenbuch führen»



Handlungskompetenzbereich D

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten	d.1/d.2	12
LF 2: Kundenbedürfnisse erfassen	d.1/d.2	12
LF 3: Informations- und Beratungsgespräche führen	d.2	24
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	d.1/d.2	56
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	d.1/d.2	56



16 Lernfeld 1 «Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 46

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen»	d2.bs1a Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2) d1.bs1a Sie setzen die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität um. (K3)	Gesamte Handlungsanleitung	Die gängigen Kommunikationskanäle für Gespräche richtig nutzen Dienstleistungsqualität und Vertrauensaufbau	CASE:LAB, Handlungssimulation: Kommunikationszentrale Callcenter (inkl. d2.bs3b) CASE:LAB, Critical Incident: Wo Licht ist, ist auch Schatten (inkl. d1.bs2a, d1.bs6a, d2.bs2b, d2.bs3a, d2.bs6a) CASE:LAB, Rollenspiel: Die neue Gemeinde-Website: ein Fiasko (inkl. d1.bs1b, d2.bs2b, d2.bs3a, d2.bs3b, d2.bs6a) CASE:LAB, Rollenspiel: Menschen im Hotel (inkl. d2.bs2b, d2.bs3a, d2.bs6a)
Handlungsbaustein d4: «Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen»	d1.bs1b Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2) d2.bs3b Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)	Gesamte Handlungsanleitung	Erfolgsfaktoren	CASE:LAB, Handlungssimulation: Kommunikationszentrale Callcenter (inkl. d2.bs1a)



Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	<u>Trainingseinheiten zu d1</u> – Impuls: «Tipps zur Beziehungsgestaltung» – Anwendungsaufgabe: Kommunikative CIs «Umgang mit schwierigen Kundenanliegen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulationen «Anliegen bearbeiten» – Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Weniger gelungene Kundenkontakte»
------------------------------------	---	---	---	---



17 Lernfeld 2 «Kundenbedürfnisse erfassen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 47

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein «d1 Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen»	d1.bs2a Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3) <i>Sie beschreiben unterschiedliche Vorgehensweisen, wie Kunden- oder Lieferantenanliegen weiterbearbeitet werden können. (d1.bs2a)</i> d1.bs2b Sie geben eine umfassende Erstkundensuche und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3) <i>Sie beschreiben verschiedene Kommunikationstechniken anhand von Beispielen. (d1.bs2b)</i>	Gesamte Handlungsanleitung	Kundenanliegen entgegennehmen Kommunikationstechniken	Handlungsbaustein d2 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen» – Abschnitt «Informationsgespräch führen» CASE:LAB, Critical Incident: Auf Augenhöhe mit der Kundschaft (inkl. d1.bs5a) CASE:LAB, Mini-Case: Bilinguale Auftragsabwicklung (Französisch, d1.bs2a, inkl. d1.bs8a) CASE:LAB, Jeu de rôle: «Parlez-vous français?» (Französisch, inkl. d2.bs2a, d2.bs2b, d2.bs3a, d2.bs6a, d1.bs8a, d2.bs7a) CASE:LAB, Role play: Customer reviews – swarm knowledge or opinion mongering? (Englisch, inkl. d2.bs2a, d2.bs2b, d2.bs3a, d2.bs6a, d1.bs8a, d2.bs7a)



				CASE:LAB, Rollenspiel: Kundenrezensionen – Schwarmwissen oder Meinungsmache? (inkl. d2.bs2a, d2.bs2b, d2.bs3a, d2.bs6a) CASE:LAB, Critical Incident: Wo Licht ist, ist auch Schatten (d1.bs2a, inkl. d1.bs1a, d1.bs6a, d2.bs2b, d2.bs3a, d2.bs6a)
	d1.bs6a Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an. (K3) d2.bs2b Sie hören aktiv zu. d1.bs5a Sie deuten nonverbale Signale. (K3) <i>Sie erklären die Bedeutung verbaler und nonverbaler Signale in der Kommunikation anhand von Beispielen. (d1.bs5a)</i>	Schritt 3 «Anliegen entgegennehmen» Schritt 4 «Bedürfnisse ableiten»	Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung (Oben bereits aufgeführt.) Kommunikationstechniken Verbale und nonverbale Signale	CASE:LAB, Critical Incident: Auf Augenhöhe mit der Kundschaft (d1.bs5a, inkl. d1.bs2a, d1.bs2b) CASE:LAB, Critical Incident: Wo Licht ist, ist auch Schatten (d1.bs6a, d2.bs2b, inkl. d1.bs1a, d1.bs2a, d2.bs3a, d2.bs6a)
-	<i>Sie setzen sprachliche Mittel auch in einer Fremdsprache gezielt ein, um Kunden- oder Lieferantenanliegen schriftlich und mündlich systematisch entgegenzunehmen. (d1.bs2a)</i>	-	LF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (1 bis 5, Französisch) LF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (1 bis 5, Englisch)	
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu d1



				– Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Bedürfnisse erkennen» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Anliegen entgegennehmen»
--	--	--	--	---



18 Lernfeld 3 «Informations- und Beratungsgespräche führen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 49

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein d2 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»	d2.bs2a Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3) <i>Sie wenden in der regionalen Landessprache und der Fremdsprache ein Repertoire von geeigneten Fragetechniken an. (d2.bs2a)</i> d2.bs1b Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3) <i>Sie nennen die Schritte der Durchführung von Informationsgesprächen. (d2.bs1b)</i>	Abschnitt «Informationsgespräche führen»	Kompetent Fragen stellen Kompetent informieren	CASE:LAB, Rollenspiel: Kundenrezensionen – Schwarmwissen oder Meinungsmache? (inkl. d1.bs2a, d1.bs2b, d2.bs2b, d2.bs3a, d2.bs6a)
	d2.bs1c Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3) <i>Sie nennen die Schritte der Durchführung von Beratungsgesprächen. (d2.bs1c)</i>	Abschnitt «Beratungsgespräch führen»	Kompetent beraten	
	d2.bs6a Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3) <i>Sie unterscheiden zwischen den Merkmalen der</i>	Abschnitt «Beratungsgespräch führen» – Schritt 1 «Grundlagen für das Beratungsgespräch schaffen»	Kompetent auf Einwände eingehen Mündlich argumentieren und überzeugen	Handlungsbaustein d3 «Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»



	<i>mündlichen und der schriftlichen Argumentation. (d2.bs6a)</i> <i>Sie gestalten ihre Argumentation logisch und überzeugend. (d2.bs6a)</i>	– Schritt 2 «Beratungsgespräch führen	Schriftlich argumentieren und überzeugen	– Kapitel «Verhandlungsgespräch führen» CASE:LAB, Critical Incident: Wo Licht ist, ist auch Schatten (inkl. d1.bs1a, d1.bs2a, d1.bs6a, d2.bs2b, d2.bs3a)
Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen»	d2.bs3a Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)	Schritt 1 «Dienstleistungsorientierte Grundhaltung einnehmen»	Wertschätzend kommunizieren	CASE:LAB, Rollenspiel: Die neue Gemeinde-Website: ein Fiasko (inkl. d1.bs1a, d1.bs1b, d2.bs2b, d2.bs3b, d2.bs6a) CASE:LAB, Rollenspiel: Menschen im Hotel (inkl. d1.bs1a, d2.bs2b, d2.bs6a) CASE:LAB, Critical Incident: Wo Licht ist, ist auch Schatten (inkl. d1.bs1a, d1.bs2a, d1.bs6a, d2.bs2b, d2.bs6a)
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu d2 – Impuls: «Auf Einwände im Beratungsgespräch eingehen» – Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Beratungsgespräch im Reisebüro führen» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungsgespräch Autohaus» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungsgespräch Geschäftsessen»



				– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Blumenabo» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Sprachschule» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Zuzug»
--	--	--	--	--



19 Lernfeld 4 «In einer regionalen Landessprache kommunizieren»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 51

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen»	d1.bs8a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) <i>Sie setzen den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxis- und alltagsbezogenen Beispielen ein. (d1.bs8a) (LF 2)</i> <i>Sie wenden die grammatikalischen Aspekte wie Deklination sowie Konjugation in praxisbezogenen Beispielen korrekt an. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2)</i> <i>Sie verwenden sprachliche Strukturen (Syntax) korrekt sowie adressatengerecht. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2) (LF 3)</i>	Gesamte Handlungsanleitung	Lerneinheit 1/5: Rechtschreibkompetenzen Rechtschreibung Haupt- und Nebensätze Kommas richtig setzen Arbeit mit dem Duden Lerneinheit 2/5: Nomen Adjektive Pronomen und Partikeln Verben Informationen weitergeben – die indirekte Rede Lerneinheit 3/5: Sprachebenen Wortschatz und sprachliche Wendungen Mündliche Kommunikation im Kundendialog Schriftliche Kommunikation im Kundendialog	CASE:LAB, Mini-Case: Bilinguale Auftragsabwicklung (Französisch, d1.bs8a, inkl. d1.bs2a)



			Lerneinheit 4/5: Übersicht Textsorten Zusammenfassung Schriftliche Stellungnahme Korrespondenz Literarische Texte und Storytelling Lerneinheit 5/5: Sprache und Wortschatz in Informations- und Beratungsgesprächen Frageformen in der Gesprächspraxis Gesprächsführung Argumentieren	
	<i>Sie wenden in der regionalen Landessprache ein Repertoire von geeigneten Frageformen an. (d2.bs2a)</i> <i>Sie setzen passende sprachliche Wendungen ein, um nach Präzisierungen zu fragen. (d2.bs2b)</i>	Schritt 3 «Anliegen entgegennehmen» – Abschnitt «Fragen stellen» Video «Mit gezielten Fragen Anliegen entgegennehmen und Bedürfnisse ableiten» Memocard «Fragetechniken, um Anliegen entgegenzunehmen»	(Oben bereits erwähnt.)	
Handlungsbaustein d2 «Informations- und	d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache	Gesamte Handlungsanleitung	(Oben bereits erwähnt.)	



Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»	und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) <i>Sie setzen den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in Informations- und Beratungsgesprächen ein. (d2.bs7a) (LF 3)</i> <i>Sie verfassen in der regionalen Landessprache orthografisch und grammatikalisch korrekte, leicht verständliche Texte. (d2.bs7a)</i> <i>Sie setzen in der regionalen Landessprache einen differenzierten Wortschatz und logische Satzstrukturen ein. (d2.bs7a)</i> <i>Sie gestalten Texte in der regionalen Landessprache adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend. (d2.bs7a)</i>			
	<i>Sie formulieren passende Argumente an beispielhaften Beratungsgesprächen in der regionalen Landessprache. (d2.bs1c) (d2.bs6a)</i>	Abschnitt «Beratungsgespräche führen» – Abschnitt «Kundennutzen aufzeigen» – Abschnitt «Auf Einwände eingehen»	(Oben bereits erwähnt.)	
	<i>Sie verfassen dokumentierende Texte formal und inhaltlich korrekt sowie den Textsortenmerkmalen entsprechend,</i>	-		



	z. B. Gesprächsnotiz, Zusammenfassung usw. (d1.bs2a)			
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu d1 – Anwendungsaufgabe: Kommunikative CIs «Umgang mit schwierigen Kundenanliegen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulationen «Anliegen bearbeiten» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Anliegen entgegennehmen» Trainingseinheiten zu d2 – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungsgespräch Autohaus» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungsgespräch Geschäftsessen» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Blumenabo» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Sprachschule» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Zuzug»



20 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 53

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen»	d1.bs8a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) <i>Sie setzen in der Fremdsprache den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxis- und alltagsbezogenen Beispielen ein. (d1.bs8a) (LF 2)</i> <i>Sie wenden die grammatikalischen Aspekte wie Deklination sowie Konjugation in der Fremdsprache in praxisbezogenen Beispielen korrekt an. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2)</i> <i>Sie verwenden in der Fremdsprache sprachliche Strukturen (Syntax) korrekt sowie adressatengerecht. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2) (LF 3)</i>	Gesamte Handlungsanleitung	Lerneinheit 1/5: Asking questions to discover needs Providing information using countable and uncountable nouns Communicating with customers and suppliers Dealing with customers and suppliers – Vocabulary Further processing of requests Lerneinheit 2/5: Basics of business correspondence Types of correspondence Further future forms Articles – being accurate Relative clauses – providing specific information Lerneinheit 3/5: Creating an atmosphere of trust	CASE:LAB, Role play: Customer reviews – swarm knowledge or opinion mongering? (Englisch, inkl. d1.bs2a, d1.bs2b, d2.bs2a, d2.bs2b, d2.bs3a, d2.bs6a, d2.bs7a)



			Assessing customer needs Comparing products and services Terms and conditions Lerneinheit 4/5: Describing a past experience – Past simple Giving an update – Present perfect Making suggestions Compensating the customer Conditions for the future – First conditional Lerneinheit 5/5: Writing a summary – Present simple Memos – Types of text Present simple versus present continuous Meeting Memos – Word order	
	<i>Sie wenden in der Fremdsprache ein Repertoire von geeigneten Fragetechniken an. (d2.bs2a)</i> <i>Sie setzen passende sprachliche Wendungen in einer Fremdsprache ein, um nach</i>	Schritt 3 «Anliegen entgegennehmen» Abschnitt «Fragen stellen» Video «Mit gezielten Fragen Anliegen entgegennehmen und Bedürfnisse ableiten»	(Oben bereits erwähnt.)	CASE:LAB, Jeu de rôle: «Parlez-vous français?» <i>(Französisch, inkl. d1.bs2a, d1.bs2b, d2.bs3a, d2.bs6a, d1.bs8a, d2.bs7a)</i>



	Präzisierungen zu fragen. (d2.bs2b)	Memocard «Fragetechniken, um Anliegen entgegenzunehmen»		
Handlungsbaustein d2 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»	d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) <i>Sie setzen in der Fremdsprache den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in Informations- und Beratungsgesprächen ein. (d2.bs7a) (LF 3)</i> <i>Sie wenden in der Fremdsprache gebräuchliche Sprachstrukturen und Redeformeln korrekt an. (d2.bs7a)</i> <i>Sie drücken sich in der mündlichen Fremdsprache einfach und verständlich aus. (d2.bs7a)</i> <i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend. (d2.bs7a)</i>	Gesamte Handlungsanleitung	(Oben bereits erwähnt.)	CASE:LAB, Jeu de rôle: «Parlez-vous français?» (Französisch, inkl. d1.bs2a, d1.bs2b, d2.bs2a, d2.bs2b, d2.bs3a, d2.bs6a, d1.bs8a)
	Sie verfassen dokumentierende Texte formal und inhaltlich in einer Fremdsprache korrekt sowie den Textsortenmerkmalen entsprechend, z.B.	-		



	<i>Gesprächsnotiz, Zusammenfassung usw. (d1.bs2a)</i>			
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu d1 – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Anliegen entgegennehmen» Trainingseinheiten zu d2 – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungsgespräch Autohaus» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungsgespräch Geschäftssessen» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Blumenabo» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Sprachschule» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Zuzug»



21 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Französisch

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 53

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen»	d1.bs8a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) <i>Sie setzen in der Fremdsprache den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxis- und alltagsbezogenen Beispielen ein. (d1.bs8a) (LF 2)</i> <i>Sie wenden die grammatikalischen Aspekte wie Deklination sowie Konjugation in der Fremdsprache in praxisbezogenen Beispielen korrekt an. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2)</i> <i>Sie verwenden in der Fremdsprache sprachliche Strukturen (Syntax) korrekt sowie adressatengerecht. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2) (LF 3)</i>	Gesamte Handlungsanleitung	Lerneinheit 1/5: Les signes et les formules de politesse Planifier le travail Prendre et obtenir un rendez-vous Annuler un RDV Orienter quelqu'un vers un bureau Lerneinheit 2/5: Description de votre entreprise L'organisation d'une entreprise Description du bureau La publicité et la présentation de produits La publicité et la présentation de service Lerneinheit 3/5: Recueillir des informations Écrire un courriel formel	CASE:LAB, Mini-Case: Bilinguale Auftragsabwicklung (Französisch, inkl. d1.bs2a)



			Répondre à une demande d'un client Organiser un voyage d'affaire Lerneinheit 4/5: Parler d'un événement passé Décrire un événement passé Raconter des faits Donner son opinion Lerneinheit 5/5: Temps et lieu Lancer des invitations Demander une offre Demander une service Faire un discours	
	<i>Sie wenden in der Fremdsprache ein Repertoire von geeigneten Fragetechniken an. (d2.bs2a)</i> <i>Sie setzen passende sprachliche Wendungen in einer Fremdsprache ein, um nach Präzisierungen zu fragen. (d2.bs2b)</i>	Schritt 3 «Anliegen entgegennehmen» – Abschnitt «Fragen stellen» Video «Mit gezielten Fragen Anliegen entgegennehmen und Bedürfnisse ableiten» Memocard «Fragetechniken, um Anliegen entgegenzunehmen»	(Oben bereits erwähnt.)	
Handlungsbaustein d2 «Informations- und	d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache	Gesamte Handlungsanleitung	(Oben bereits erwähnt.)	



Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»	und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) <i>Sie setzen in der Fremdsprache den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in Informations- und Beratungsgesprächen ein. (d2.bs7a) (LF 3)</i> <i>Sie wenden in der Fremdsprache gebräuchliche Sprachstrukturen und Redeformeln korrekt an. (d2.bs7a)</i> <i>Sie drücken sich in der mündlichen Fremdsprache einfach und verständlich aus. (d2.bs7a)</i> <i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend. (d2.bs7a)</i>			
	<i>Sie verfassen dokumentierende Texte formal und inhaltlich in einer Fremdsprache korrekt sowie den Textsortenmerkmalen entsprechend, z.B. Gesprächsnotiz, Zusammenfassung usw. (d1.bs2a)</i>	-		
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu d1 – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Anliegen entgegennehmen»



				<u>Trainingseinheiten zu d2</u> – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungs- gespräch Autohaus» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungs- gespräch Geschäfts- essen» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informations- gespräch Blumenabo» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informations- gespräch Sprachschule» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informations- gespräch Zuzug»
--	--	--	--	--



Handlungskompetenzbereich E

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern	e.1	84
LF 2: Recherchieren mithilfe digitaler Technologien	e.2	16
LF 3: Inhalte multimedial aufbereiten I	e.4	60



22 Lernfeld 1 «Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern»

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

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein e1 «Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»	e1.bs1a Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3) <i>Sie gestalten mit einem Textverarbeitungsprogramm übersichtlich formatierte und strukturierte Geschäftsdokumente (wie z.B. ein Angebot oder mehrseitige Dokumente). (e1.bs1a)</i>	Gesamter Abschnitt «Applikationen nutzen»	Textverarbeitung: Einsatz, Software und Basics Dokumentlayout und Vorlagen Elemente zur Dokumentgestaltung Textausrichtung Textformatierung	Werkstatt 1: «Anwendung von Technologien <Digitale Arbeitsumgebungen> » – Posten: Digitale Anlässe begleiten – Posten: Auftrags- und Projektmanagement – Posten: Digitale Teamorganisation CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Wo Wünsche noch wahr werden: Spezialwunsch? Aber gerne doch ...! (Betrifft Zusatzaufgabe für HKB E) CASE:LAB, Jeu de rôle: «Parlez-vous français?» (inkl. Leistungsziele aus dem HKB D) CASE:LAB, Rollenspiel: Kundenrezensionen – Schwarmwissen oder Meinungsmache? (inkl. Leistungsziele aus dem HKB D)



	e1.bs1a Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3) <i>Sie führen in einem Tabellenkalkulationsprogramm effizient Berechnungen mit Formeln und Funktionen aus und formatieren das Resultat ansprechend. (e1.bs1a)</i>	Gesamter Abschnitt «Applikationen nutzen»	Basics der Tabellenkalkulation Formeln und Funktionen Diagramme erstellen und verwenden Druckausgabe und Seite einrichten	Werkstatt 1: «Anwendung von Technologien <Digitale Arbeitsumgebungen> » – Posten: Digitale Anlässe begleiten – Posten: Auftrags- und Projektmanagement – Posten: Digitale Teamorganisation CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Motor des Lebens im 21. Jahrhundert: Energie (inkl. e1.bs7a, e2.bs2a, e2.bs3b, e2.bs3c) CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Wo Wünsche noch wahr werden: Spezialwunsch? Aber gerne doch ...! (Betrifft Zusatzaufgabe für HKB E) CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Im Einkauf liegt der Gewinn! (inkl. e2.bs2a)
	e1.bs1a Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3) <i>Sie nutzen gängige Kollaborationstools zielorientiert. (e1.bs1a)</i>	Gesamter Abschnitt «Applikationen nutzen»	Was ist Kollaboration Tools zur Kommunikation Tools zur Koordination Tools zur Kooperation Tools zur Kollaboration	Werkstatt 1: «Anwendung von Technologien <Digitale Arbeitsumgebungen> » – Posten: Digitale Anlässe begleiten – Posten: Auftrags- und Projektmanagement



				– Posten: Digitale Teamorganisation
e1.bs1a Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3) <i>Sie wenden Automatisierungsmöglichkeiten und programmübergreifende Funktionen an (wie z. B. Felder, Vorlagen, Verknüpfungen). (e1.bs1a)</i>	Gesamter Abschnitt «Applikationen nutzen»	Programminterne Funktionen Programmübergreifende Funktionen Cloudbasierte Funktionen Effizientes Arbeiten: Hilfsfunktionen nutzen	Werkstatt 1: «Anwendung von Technologien <Digitale Arbeitsumgebungen> »	– Posten: Digitale Anlässe begleiten – Posten: Auftrags- und Projektmanagement – Posten: Digitale Teamorganisation
e1.bs5a Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme und Geräte im kaufmännischen Bereich. (K3) <i>Sie führen mit einem Betriebssystem die wichtigsten Aufgaben effizient und sicher aus (Dateiablage und -suche, Taskmanager usw.). (e1.bs5a)</i> <i>Sie lösen häufig auftretende einfache Schwierigkeiten wie z.B. Probleme mit Druckern, dem Netzwerk oder beim Anschluss von externen Geräten. (e1.bs5a)</i>	Abschnitt «Applikationen nutzen» – Schritt 3 «Technische Probleme beheben»	Hardware Software Troubleshooting Sichere und ökologische Nutzung	Werkstatt 3: «First-Level-Support»	– Posten: Einfache technische Probleme lösen – Posten: Schnittstelle zur IT bilden
e1.bs3b Sie aktualisieren Anwendungsprogramme sowie Daten und Inhalte in	Gesamter Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»	Inhaltsverwaltung mit CMS Verwendungszwecke von CMS	Werkstatt 2: «Datenbanken und CMS»	– Posten: CMS



	Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen). (K3) <i>Sie bearbeiten Inhalte in einem CMS. (e1.bs3b)</i> <i>Sie organisieren und führen die Rechtevergabe durch. (e1.bs3b)</i>		Webdesign und Programmiersprachen Datenbanken Website erstellen und verwalten	– Posten: Datenbanken
	<i>Sie richten an ihrem eigenen Gerät Sicherheitsmassnahmen ein. (e1.bs3b)</i>	Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen» – Schritt 2: «Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen»	(Oben bereits erwähnt.)	-
-	<i>Sie erklären verständlich die Funktionsweise und die Sicherheitsprobleme des Internets. (e1.bs5a)</i> <i>Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen zu Computer-Hardware, Datenspeicherung und Software. (e1.bs5a)</i>	-	Sicherheit im Internet und in der Cloud (Oben bereits aufgeführt.)	
-	e1.bs3a Sie erklären die wichtigsten Schritte bei der Aktualisierung von Anwendungsprogrammen und Betriebssystemen. (K2)	-	(Oben bereits aufgeführt.)	
-	e1.bs1b Sie erläutern die wesentlichen Aspekte und Herausforderungen beim Arbeiten in der Cloud. (K2)	-	Computernetzwerke Kommunikation und Dienste im Internet Arbeiten mit der Cloud	Werkstatt 1: «Anwendung von Technologien <Digitale Arbeitsumgebungen> » – Posten: Digitale Teamorganisation



	<i>Sie erläutern die Vor- und Nachteile, die Datenschutzaspekte sowie die Arten von Cloud-Systemen. (e1.bs1b)</i>		Auf Spurensuche	
-	<i>Sie erklären den Aufbau und den Nutzen von CMS sowie dessen unterschiedliche Anwendungen. (e1.bs3b)</i>	-	(Oben bereits aufgeführt.)	Werkstatt 2: «Datenbanken und CMS» – Posten: CMS
-	e1.bs7a Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)	-	(Oben bereits aufgeführt.)	CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Motor des Lebens im 21. Jahrhundert: Energie (inkl. e1.bs1a, e2.bs2a, e2.bs3b, e2.bs3c)
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu e1 – Impuls: «Betriebseigene Telefonsoftware» – Impuls: «Dokumente über die Cloud teilen» – Impuls: «Häufige Fragen zu Videokonferenztools» – Impuls: Postkorb «Nichts geht mehr» – Impuls: «Überblick über gängige Software» – Impuls: «Überblick über Visualisierungstools» – Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Herausforderungen im Datenmanagement»



				– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Finanzielle Abrechnung Weihnachtsfeier» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kundendatenbank anlegen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Softwareproblem beheben» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Visualisierung» – Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Unterstützung bei der Softwarenutzung»
--	--	--	--	---



23 Lernfeld 2 «Recherchieren mithilfe digitaler Technologien»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 59

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein e2 «Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten»	e2.bs1a Sie nutzen verschiedene Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3) <i>Sie erläutern das Vorgehen bei der Recherche von verschiedenen Informationen. (e2.bs1a)</i> <i>Sie erläutern Vor- und Nachteile vorhandener Informationskanäle und Recherchemethoden. (e2.bs1a)</i>	Gesamte Handlungsanleitung	Lerneinheit 1/2: Informationskanäle Recherchemethoden und Hilfsmittel Lerneinheit 2/2: Rechercheaufträge durchführen Kontinuierliche Recherche	Werkstatt 4: «Recherchetechniken» – Posten: Wissensmanagement mit KI-Unterstützung – Posten: Informationsbeschaffung mit klassischen Mitteln
	e2.bs3b Sie erkennen und definieren an einfachen Rechercheaufträgen die wichtigen Daten und Informationen. (K3)	Schritt 1 «Thema und Auftrag festhalten» Video «Auftrag entgegennehmen»	Lerneinheit 1/2: Informationen suchen, finden und aufbereiten Sicherheit bei der Recherche Lerneinheit 2/2: Rechercheaufträge durchführen	CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Motor des Lebens im 21. Jahrhundert: Energie (inkl. e1.bs1a, e1.bs7a, e2.bs2a, e2.bs3c)
	e2.bs3c Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)	Schritt 3 «Recherche ausführen»	Lerneinheit 2/2: Qualität von Rechercheergebnissen	Werkstatt 4: «Recherchetechniken»



	<i>Sie prüfen die Qualität von Informationsquellen anhand von relevanten Kriterien. (e2.bs3c)</i>	Schritt 4 «Rechercheergebnisse plausibilieren» Video «Informationsquellen bestimmen»	Die Problematik von Fake News	– Posten: Wissensmanagement mit KI-Unterstützung CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Motor des Lebens im 21. Jahrhundert: Energie (inkl. e1.bs1a, e1.bs7a, e2.bs2a, e2.bs3b)
-	e2.bs2a Sie wenden sicherheitsrelevante Massnahmen bei Recherchen im Internet an. (K3) <i>Sie schützen sich bei Recherchen mit verschiedenen Massnahmen (Browserkonfiguration, Cookie- und Sicherheitseinstellungen usw.). (e2.bs2a)</i> <i>Sie beschreiben die aktuellen Gefahren und Möglichkeiten des Internets. (e2.bs2a)</i>	-	Lerneinheit 2/2: Qualität von Rechercheergebnissen	CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit): Im Einkauf liegt der Gewinn! (inkl. e1.bs1a) CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Motor des Lebens im 21. Jahrhundert: Energie (inkl. e1.bs1a, e1.bs7a, e2.bs3b, e2.bs3c)
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu e2 – Impuls: «Ergebnisse dokumentieren» – Impuls: «Recherche vornehmen» – Impuls: «Richtiges Zitieren» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Einen geeigneten Prompt formulieren»



				– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Physiotherapieleistungen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Professionell recherchieren»
--	--	--	--	--



24 Lernfeld 3 «Inhalte multimedial aufbereiten I»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 61

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein e4 «Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten»	e4.bs1a Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3) e4.bs1c Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)	Gesamte Handlungsanleitung, insbesondere Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren»	Ton/Audio: Audioproduktionen Drehbücher (auch unter Leistungsziel e4.bs1b aufgeführt) Aufnahme von Audioproduktionen (auch unter Leistungsziel e4.bs1b aufgeführt) Film/Video: Videoproduktionen im Unternehmen Die Vorproduktion Videoproduktion – Aufnahme Postproduktion – von der Aufnahme zur Publikation	Werkstatt 6: «Anwendung von Technologien «Multimediale Inhalte» » – Gesamte Werkstatt Werkstatt 6: «Anwendung von Technologien «Multimediale Inhalte» » – Posten: Infomedien
	<i>Sie erstellen mit einer geeigneten Software eine übersichtliche Präsentation. (e4.bs1a)</i>	Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren» – Abschnitt «Präsentationen gemäss betrieblichen Standards aufbereiten» Werkzeug «Memocard Präsentation aufbereiten»	Basics der Präsentationen Microsoft PowerPoint Weitere Programme für Präsentationen	Werkstatt 5: «Datenmanagement und Statistiken» – Posten: Datenvisualisierung



	<i>Sie bereiten systematisch Bilder und Aufnahmen für die Publikation auf verschiedenen Plattformen auf. (e4.bs1c)</i> <i>Sie bearbeiten und optimieren Bilder selbstständig. (e4.bs1a)</i>	Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren» – Bilder gemäss betrieblichen Standards erstellen Werkzeug «Memocard Bilder erzeugen»	Bildbearbeitung inkl. Programme	Werkstatt 6: «Anwendung von Technologien «Multimediale Inhalte» » – Posten: Bilder – Posten: Kurzvideos – Posten: Infomedien – Posten: Social Media
	e4.bs1b Sie erläutern den Aufbau eines Drehbuchs für Audio- und Videoproduktionen. (K2) <i>Sie erstellen und optimieren Tonaufzeichnungen. (e4.bs1a)</i> <i>Sie erstellen und bearbeiten selbstständig Filmaufnahmen und schneiden diese zu einem kurzen Film. (e4.bs1a)</i>	Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren» – Abschnitt «Videos gemäss betrieblichen Standards erstellen» Werkzeug «Videos aufbereiten»	Drehbücher Aufnahme von Audioproduktionen	Werkstatt 6: «Anwendung von Technologien «Multimediale Inhalte» » – Posten: Kurzvideos – Posten: Audios
	e4.bs1d Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen einen Gestaltungsentwurf für verschiedene Unterlagen und Informationsmittel. (K3) <i>Sie wenden die wichtigsten Gestaltungsregeln für verschiedene Kanäle an (Newsletter, Geschäftsbericht, Blog, Webpage usw.). (e4.bs1d)</i>	Schritt 3: «Vorlagen für Medienformate erstellen»	Gestaltung des Layouts Farben, Schriften und Bildqualität Anwendungsprogramme zum Erstellen von Unterlagen und Informationsmitteln (Print-)Dokumente mit Gestaltungsregeln erstellen Gestaltung von (Online-)Kommunikation	Werkstatt 6: «Anwendung von Technologien «Multimediale Inhalte» » – Posten: Infomedien – Posten: Social Media Werkstatt 2: «Datenbanken und CMS» – Posten: CMS



				CASE:LAB, Geleitete Fallarbeit: Eine Welt voller Bücher
-	<i>Sie beurteilen an konkreten Beispielen die Wirksamkeit von Farben und Farbtönen. (e4.bs1a)</i>	-	-	-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu e4 – Impuls: «Qualität von Lernvideos überprüfen» – Impuls: «Social-Media-Plattformen nutzen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Richtiges Händewaschen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kundenofferte» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Medienwahl» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Präsentation erstellen»