

Ausführungsbestimmungen zur Lehrabschlussprüfung:

**betrieblicher Teil, mündlich – Anhang C
 Kriterienkatalog Dienstleistung und Administration**

Basis für den Beurteilungsraster jeder Gesprächssituation der mündlichen LAP

Fachkompetenzen:

Titel	Kann anhand von folgenden Punkten beobachtet werden *
Kundenbedürfnisse erkennen 1.1.1.3 K3	<ul style="list-style-type: none"> • verwendet geschlossene Fragen zum richtigen Zeitpunkt • verwendet offene Fragen für die Bedürfnisabklärung • erkennt vorgebrachte Bedürfnisse und fasst sie richtig zusammen
Dienstleistungen kennen 1.2.1.1 K3	<ul style="list-style-type: none"> • nennt Dienstleistungen seines Lehrbetriebes • beschreibt Kundennutzen
Verkaufsformen kennen 1.2.2.3 K3	<ul style="list-style-type: none"> • zeigt bei Dienstleistungen / Produkten Vor- und Nachteile von Verkaufsformen auf • bietet Lösungen zur Nachteilsminde rung an
Nutzen der Produkte/ Dienstleistungen aufzeigen 1.2.2.4 K2	<ul style="list-style-type: none"> • bezieht Aussagen auf konkrete Kundenbedürfnisse • legt Anwendungsbereich klar dar • hebt Kundennutzen mit besonderen Eigenschaften hervor
Kunden überzeugen 1.2.2.5 K3	<ul style="list-style-type: none"> • verwendet auf das Produkt / die Dienstleistung bezogen zutreffende Argumente • setzt auf Kundenwünsche ausgerichtete Argumente ein • argumentiert angemessen und überzeugend
Konkurrenzprodukte kennen 1.3.1.1 K2	<ul style="list-style-type: none"> • nennt die wichtigsten Dienstleistungen / Produkte eines Mitbewerbers • zeigt bei der Sortimentspolitik Übereinstimmung und Unterschiede auf • zeigt bei Leistungen gegenüber dem Kunden überzeugend Übereinstimmungen und Unterschiede auf
Zusatznutzen gegenüber Konkurrenzprodukten aufzeigen 1.3.1.2 (nur E-Profil) K2	<ul style="list-style-type: none"> • nennt Zusatznutzen • erklärt Unterschiede gegenüber der Konkurrenz spontan und plausibel • benennt Mitbewerber und Vergleichsprodukte
Einwände entkräften 1.3.2.1 K2	<ul style="list-style-type: none"> • beschreibt gängige Produkte oder Dienstleistungen verständlich • entkräftet die geläufigsten Einwände sachlich
Im Kundengespräch Einwände entkräften 1.3.2.2 (nur E-Profil) K3	<ul style="list-style-type: none"> • bleibt während dem Kundengespräch ruhig • zeigt Verständnis für Anliegen des Kunden • weist sachlich auf Eigenschaften der Produkte/Dienstleistungen hin

<p>Leistungswirtschaftliche Ziele kennen 1.4.2.1</p> <p style="text-align: right;">K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb auf dem Gebiet der Produkte oder Dienstleistungen erreichen will • legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb auf dem Gebiet „Marktstellung“ erreichen will • legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb auf dem Gebiet der Kundenbeziehung oder anderer Aspekte erreichen will
<p>Kurzfristige Veränderungen der Branche aufzeigen 1.5.1.3</p> <p style="text-align: right;">K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • zeigt mögliche kurzfristige Veränderungen auf • begründet seine Wahl • nennt mögliche Konsequenzen für die Branche
<p>Arbeitsvertragsinhalte kennen 1.7.1.2</p> <p style="text-align: right;">K1/ K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nennt 6 Vertragsinhalte auswendig (z. B. <i>Vertragsparteien, Arbeitsbeginn, Probezeit, Kündigungsfrist, Salär und Auszahlungsart, Lohnzahlung bei Verhinderung Arbeitsleistung, Ferien, Spesen, Gerichtsstand</i>) • erklärt Auswirkungen für Arbeitnehmer • erklärt Auswirkungen für Arbeitgeber
<p>Arbeitsverträge unterscheiden 1.7.1.3</p> <p style="text-align: right;">K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • charakterisiert den Lehrvertrag vollständig und nennt eine Eigenschaft, die ihn von den anderen unterscheidet (<i>zwingende Schriftlichkeit oder kantonale Bewilligung</i>) • charakterisiert den Einzelarbeitsvertrag vollständig und nennt eine Eigenschaft, die ihn von den anderer unterscheidet (<i>z.B. kann mündlich/formfrei abgeschlossen werden</i>) • charakterisiert den Gesamtarbeitsvertrag vollständig und nennt eine Eigenschaft, die ihn von den anderen unterscheidet (<i>z. B. Vereinbarung zwischen Arbeitgebern bzw. deren Verbänden und Arbeitnehmerverbänden, Allgemeinverbindlichkeit: gilt automatisch für alle in der Branche</i>)
<p>Sozialversicherungsabzüge der eigenen Lohnabrechnung beschreiben 1.7.1.5</p> <p style="text-align: right;">K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • interpretiert Lohnabrechnung hinsichtlich Inhalt ohne Hilfsmittel vollständig (<i>z.B. Bruttolohn, Nettolohn, Abzüge, Auszahlungsweg, für welchen Zeiträumen</i>) • interpretiert Abzüge in der Lohnabrechnung ohne Hilfsmittel vollständig (<i>AHV/ALV/IV/EO, BVG</i>) • erläutert Verwendung der Abzüge ohne Hilfsmittel vollständig
<p>Steuern und Abgaben beschreiben 1.7.6.2</p> <p style="text-align: right;">K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • erläutert Unterschied zwischen Steuern und Abgaben (<i>Steuern = direkte und indirekte Steuern, Abgaben = Gebühren</i>) • erklärt anfallende Steuern und Abgaben des Lehrbetriebes (<i>direkte Steuern: z.B. Ertrag-/Kapital-/Liegenchaftssteuern, indirekte Steuern: z. B. Tabak-/Alkohol-/Motorfahrzeugsteuer, MwSt; Abgaben: z. B. Strom, Abfall, Wasser, Grundbuch-/Handelsregistereintrag</i>) • erklärt Handhabung der Steuern und Abgaben im Lehrbetrieb
<p>Versicherungswesen beschreiben 1.7.6.7</p> <p style="text-align: right;">K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nennt abgeschlossene Versicherungen des Lehrbetriebes (<i>Personen-Versicherungen: z.B. AHV/BV/KTG/UV; Sachversicherungen: Waren, Einrichtungen, Gebäude, EDV, Fahrzeugpark; Vermögensversicherung: Betriebs-Haftpflicht, Rechtschutz.</i>) • erläutert Sinn und Zweck dieser Versicherungen (<i>z. B. Absicherung gegenüber Dritten, Schadenersatz, Kostenminimierung</i>) • beschreibt damit abgedeckte Risiken (<i>z. B. UV/KTG: Unfälle, Krankheiten; Gebäude: Einbruch, Glasbruch, Wasserschaden; Betriebs-Haftpflicht: fehlerhafte Produkte, Probleme bei betrieblichen Vorgängen, Schäden bei Maschinen/Anlagen</i>)

<p>Gesetzliche Grundlagen erläutern 1.7.7.2 K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • erläutert drei gesetzliche Grundlagen oder Vorschriften (<i>Verfassung, Gesetze, Verordnungen, z.B. Bundes-/Kantonsverfassung; OR, ZGB, Strafgesetz, Strassenverkehrsgesetz; Gebührenverordnungen</i>) • erklärt die Bedeutung dieser gesetzlichen Grundlagen für die Unternehmung • zeigt Einfluss auf die tägliche Arbeit
<p>Fachausdrücke kennen 2.5.1.1 K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • erklärt spontan und korrekt durch geeignete Wortwahl gebräuchliche und gängige Fachausdrücke • diese Erklärungen sind auch einer aussenstehenden Person verständlich • wendet die Fachausdrücke an konkreten Sachverhalten richtig an
<p>Ökologische und energiesparende Massnahmen beurteilen 3.1.5.1 K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • zeigt mit eigenen Worten auf, wo ökologische und energiesparende Massnahmen sinnvoll sind • nennt Beispiele aus dem Lehrbetrieb zu ökologischen und energiesparenden Massnahmen
<p>Das Zahlungssystem des Lehrbetriebes erklären 3.3.1.1 K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kann das Zahlungssystem des Lehrbetriebes in eigenen Worten vollständig und korrekt beschreiben
<p>Markt beschreiben 3.3.6.1 K3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • beschreibt den Markt des Lehrbetriebes • zeigt Auswirkungen für den Lehrbetrieb auf
<p>Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen 3.3.7.1 (nur E-Profil) K5</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nennt typische Anspruchsgruppen • formuliert entsprechende Erwartungen • beschreibt einleuchtend, wie sich diese zueinander verhalten
<p>Arbeitsabläufe beschreiben 1.6.1.2 zwingend gemäss Ausführungsbestimmungen („wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrer Firma weiter“) K2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nennt die notwendigen Schritte zum Abschluss dieser Gesprächssituation (<i>3-5 Schritte, je nach Situation, z. B. ich orientiere den Vorgesetzten, ich halte den Inhalt des Gesprächs schriftlich fest/Aktennotiz, ich stelle Unterlagen zu</i>)

* die Punkte zur Beobachtung sind abgeleitet aus den Teilkriterien gemäss Modell-Lehrgang

Sozialkompetenzen:

Teilaspekt	Kann anhand von folgenden Punkten beobachtet werden
<p>1 + 14 Situationsgerechtes Auftreten Umgangsformen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Freundliche Begrüssung und Verabschiedung des Kunden • Kunde mit seinem Namen ansprechen • hält sich an die gängigen Regeln der Höflichkeit • zeigt einen Stil, ohne zu übertreiben oder auffällig zu wirken • wählt das für die Situation angemessene Auftreten
<p>2 Mit Belastungen umgehen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • verschafft sich in einer stressbelasteten Situation Übersicht; • erkennt dabei die tatsächlichen Schwierigkeiten; • lässt sich nicht aus der Ruhe bringen
<p>5 Flexibilität</p>	<ul style="list-style-type: none"> • geht auf die Kundenbedürfnisse • reagiert auf Änderungen angemessen • verliert nicht das Konzept, sobald sich etwas Unvorhergesehenes ereignet
<p>6a Kommunikationsfähigkeit 1 Ausdruck</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wendet Sprache des Kunden an • vermeidet Fachwörter oder erklärt diese • Lautstärke ist der Situation angepasst; • spricht in einfachen Sätzen • gibt verbales oder nonverbales Feedback
<p>6b Kommunikationsfähigkeit 2 Aktiv Zuhören</p>	<ul style="list-style-type: none"> • hat Blickkontakt mit dem Kunden, macht sich Notizen • geht auf nonverbale Signale des Kunden ein • hört genau zu • erfasst durch Rückfragen das Kundenbedürfnis
<p>7 Konfliktfähigkeit Lösungsorientiertes Verhalten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • geht sachlich und ruhig auf Kritik ein • fragt gezielt nach, wo das Problem liegt • verhält sich konstruktiv und beharrt nicht auf seinem Standpunkt
<p>11 Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ist von seiner Fachkompetenz überzeugt • wirkt nicht überheblich, hat selbstbewusstes Auftreten • spricht klar und deutlich

Methodenkompetenzen

Kriterium	Kann anhand von folgenden Punkten beobachtet werden
4 Kreativitätstechniken	<ul style="list-style-type: none"> • geht offen auf das Kundenbedürfnis ein • bringt neue Methoden oder Produkte ein • Ist bereit, Althergebrachtes in Frage zu stellen • versucht Problemlösungen unter Einbezug von Kreativitätstechniken anzugehen
6 Präsentationstechnik	<ul style="list-style-type: none"> • Visualisiert das Gesprochene mit Hilfsmitteln/Skizzen • wählt geeignete Hilfsmittel aus (z.B. Charts, Prospekte, Handskizzen), setzt sie unterstützend zu seiner Argumentation ein, Hilfsmittel sind für Kunde gut lesbar
7 Problemlösungstechniken	<ul style="list-style-type: none"> • analysiert das Problem systematisch Schritt für Schritt • die einzelnen Schritte sind klar erkennbar • legt plausible Lösungsvorschläge dar
9 Verhandlungstechniken	<ul style="list-style-type: none"> • verhandelt zielorientiert • bringt sich angemessen und situationsangepasst ein • verhandelt mit plausiblen Argumenten
10 Verkaufstechniken	<ul style="list-style-type: none"> • erkennt Kaufmotive des Kunden und geht darauf ein • fühlt sich in das Kundenbedürfnis ein, bringt überzeugende Vorschläge • verhält sich der Situation angemessen • überzeugt durch plausible, passende Argumente
11 Vernetztes Denken	<ul style="list-style-type: none"> • Schätzt eigene Position und Fähigkeiten sowie die damit verbundenen Kompetenzen realistisch ein • zeigt Lösungen auf, welche auf das Kundenbedürfnis adaptierbar sind • versucht, deren Auswirkungen auf andere vorauszusehen und zu berücksichtigen, zeigt Verständnis.
12 Ziele und Prioritäten setzen	<ul style="list-style-type: none"> • Ziel für das Kundengespräch ist klar erkennbar und transparent • gesetztes Ziel ist realistisch und wird zielstrebig angegangen