

**Leistungsziele, welche an den üK's behandelt werden** (aus Kursprogramm ab Generation 2008)

üK	Semester	LZ - Nummer	Leistungsziel
1	1	1.5.1.5	Mit Informationen umgehen
1	1	1.6.1.2	Arbeitsabläufe beschreiben
1	1	2.2.3.1	Ansprechende Dokumentationen erstellen
1	1	1.4.4.1	Ziele erreichen (Methode: IPERKA)
1	1	1.1.3.1	Umgangsformen anwenden
1	1	1.7.5.2	Firmendokumentationen bzw. Kurzpräsentationen zusammenstellen
1	1	1.7.5.1	Erscheinungsbilder von Firmen vergleichen
1	1	1.2.1.2	Kundendatei erklären
1	1	2.1.4.2	Umgang mit Daten des Lehrbetriebes
1	1	2.4.1.1	Elektronische Datensicherheit
1	1	2.4.1.2	Datensicherheit im Lehrbetrieb
1	1	2.4.2.1	Daten aufbewahren und entsorgen
1	1	2.4.2.2	Datenschutz erklären
2	2	1.2.1.1	Dienstleistungen kennen
2	2	1.2.2.1	Produkte und Dienstleistungen kennen
2	2	1.2.2.2	Produkte und Dienstleistungen vorstellen
2	2	1.2.2.4	Nutzen der Produkte und Dienstleistungen aufzeigen
2	2	1.3.1.1	Konkurrenzprodukte kennen
3	4	1.1.2.3	Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen
3	4	1.1.1.1	Kundengespräche vorbereiten
3	4	1.1.1.2	Kundengespräche führen
3	4	1.1.1.3	Kundenbedürfnisse erfragen
3	4	1.1.2.2	Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten
3	4	1.2.2.3	Verkaufsformen kennen
3	4	1.1.2.1	Argumente und Vorschläge bringen
3	4	1.2.2.5	Kunden überzeugen
3	4	1.3.2.1	Einwände entkräften
3	4	1.3.2.2	Im Kundengespräch Einwände entkräften
3	4	1.1.3.3	Beschwerden formulieren
3	4	1.1.3.2	Beschwerden entgegennehmen
4	5	3.3.5.1	Stellenbeschreibungen verfassen
4	5	3.3.5.2	Stelleninserat formulieren
4	5	3.3.5.3	Personal suchen
4	5	1.7.1.1	Bewerbungen bearbeiten
4	5	1.7.1.2	Arbeitsvertragsinhalte kennen
4	5	1.7.1.3	Arbeitsverträge unterscheiden
4	5	1.7.1.4	Sozialversicherungen beschreiben
4	5	1.7.1.5	Sozialversicherungsabzüge der eigenen Lohnabrechnung beschreiben