

Lernende/ Name / Vorname	Vollenweider Peter		
Kandidatennummer			
Geschlecht (Zutreffendes bitte ankreuzen)	<input checked="" type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich		
Geburtsdatum / Bürgerort	13.05.87, xyz		
Lehrbetrieb Name / Ort	abc, Thurgau		
Branchenzugehörigkeit	Dienstleistung und Administration		
Profilzugehörigkeit	<input checked="" type="checkbox"/> E-Profil <input type="checkbox"/> B-Profil		
Berufsbildner/in Name / VornameXY.....		
Termine	Abgabe Bericht:	üK4 - Januar 2006	Prüfung: (von Experten auszufüllen)
Weiteres Material über den Betrieb erforderlich (von Experten auszufüllen)	<input type="checkbox"/> ja _____ <input type="checkbox"/> nein		
Dokumentation/Beilagen vorhanden (siehe Beiblatt)	<input checked="" type="checkbox"/> ja _____ <input type="checkbox"/> nein		
Ablaufplan vorhanden (Angaben über Semester-Einsätze vom 1. bis 3. Lehrjahr)	<input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		

Dieser Bericht bildet die **Grundlage für die mündliche Lehrabschlussprüfung im betrieblichen Teil**. Aufgrund Ihres Berichtes leiten die Experten für die Prüfung zwei Gesprächssituationen ab.

Form und Umfang des Berichtes	Füllen Sie gemäss der Struktur des Berichts die vorhandenen Zeilen aus. Achten Sie dabei auf die Qualität Ihrer Beschreibungen. Nicht die Menge macht Ihren Bericht zu einer guten Leistung! Stellen Sie sich einfach vor, Sie selbst seien Prüfungsexperte und müssten aufgrund Ihrer Unterlagen Gesprächssituationen formulieren! Verwenden Sie Ihre eigenen Worte, schreiben Sie kurze und einfache Sätze, die die wesentlichen Informationen beinhalten. Geben Sie Ihrer Beschreibung eine persönliche Note, indem Sie interessant und anschaulich berichten. Ergänzen Sie bei den vorgegebenen Feldern jeweils die Leistungsziele und Sozial- und Methodenkompetenzen, die Sie jeweils damit abdecken.
Ablauf der Prüfung	Die Auftragserteilung zur Erstellung des Berichts erfolgt schriftlich. Sie reichen den Bericht dem Hauptexperten der Branche gemäss dem Termin vor der mündlichen Prüfung ein. Vor der ersten Gesprächssituation haben Sie 5 Minuten Zeit sich darauf vorzubereiten. Das Gespräch dauert 15 Minuten. Dann erhalten Sie eine neue Vorgabe für ein Gespräch, können sich wieder 5 Minuten vorbereiten und führen anschliessend 15 Minuten das zweite Gespräch. Jede Gesprächssituation endet mit der Frage: „Wie geht der Prozess in Ihrer Firma weiter?“

Thema	Auftrag
<p>Vorstellen des Lehrbetriebs bzw. der Abteilungen Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt? Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)</p> <p>1. / 1.6.1.1 Organigramme interpretieren</p> <hr/> <p>2. /1.2.2.1. Produkte und Dienstleistungen kennen</p> <hr/> <p>3. / 1.7.5.2 Firmendokumentationen zusammenstellen</p> <hr/> <p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <p>1. Transferfähigkeit 13</p> <hr/> <p>2. Diskretion 3</p> <hr/> <p>3. Kommunikationsfähigkeit 6</p> <hr/> <p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <p>1. Arbeitstechniken 2</p> <hr/> <p>2. Präsentationstechniken 6</p> <hr/> <p>3. Analytisches und geplantes Vorgehen 1</p> <hr/>	<p>Dabei halten Sie die wichtigsten Eckdaten fest, ohne zu sehr ins Detail zu gehen. Überlegen Sie sich, wie Sie einer Person, welche von Ihrem Lehrbetrieb noch nie etwas gehört hat, Ihren Lehrbetrieb portraituren würden.</p> <hr/> <p>Unsere Firma beschäftigt rund 45 Mitarbeiter. Wir bieten verschiedene Produkte und Dienstleistungen an. Unsere Geschäftsleitung und der VR sind sehr sozial eingesetzt. So arbeiten bei uns auch Leute mit körperlichen, leichten Behinderungen. Unsere Produkte werden im In- und Ausland sehr geschätzt. Prozentual sind die Anteile 2/3 Inland und 1/3 Ausland.</p> <p>Pro Jahr sind wir im Inland an drei Ausstellungen präsent. Mind. 1x auch im benachbarten Ausland.</p> <p>Als Lehrling dürfen wir mind. an zwei Messen am Stand mitwirken.</p> <p>In jedem Jahr beginnt ein neuer Lehrling seine Ausbildung im Büro bei uns.</p> <p>Ab dem zweiten Lehrjahr müssen wir selbstständig Firmendokumentationen zusammenstellen und sind für deren Inhalt mitverantwortlich.</p> <p>Selbstständigkeit wird bei uns gefördert und erscheint mir mittlerweile als grosse Stärke unseres Betriebs.</p>

<p>Angebot des Lehrbetriebs Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt? Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels) 1. /1.2.2.2 Produkte und Dienstleistungen vorstellen 2. /1.2.2.4 Nutzen der Produkte / Dienstleistungen aufzeigen 3. / 1.4.2.1 Leistungswirtschaftliche Ziele kennen</p>	<p>Beschreiben Sie die Produkte und/oder Dienstleistungen, welche von Ihrem Lehrbetrieb/Ihrer Ausbildungsabteilung angeboten werden. Achten Sie darauf, dass Sie die Produkte und/oder Dienstleistungen nicht nur aufzählen, sondern auch verständlich erklären, was ganz konkret zu diesen Leistungen gehört.</p> <hr/> <p>Unser Produkt "x" ist der absolute Renner auf dem Markt. Seine unerreichbare Haltbarkeit und seine vielseitigen Einsatzmöglichkeiten werden geschätzt. Die weiteren Produkte y und z werden bereits durch Fremdmarken, da unsrere Produkte nicht geschützt sind, kopiert und günstiger vertrieben.</p> <p>Jeder CH-Kunde, ja sogar alle Leute, können unsere Markenprodukte erwerben.</p> <p>Bei begründeten kleinen Fehlern in der Verarbeitung sind wir bekannt für unsere grosszügige Dienstleistung wie z.B. sofortige, kostenlose Lieferung eines Ersatzproduktes.</p> <p>Unsere Nebenprodukte wie "s", "q" und "p" werden kostengünstig als Zusatzprodukte angepriesen.</p> <p>Unsere Lager sind stets den Bedürfnissen der Kunden angepasst. Eine schnelle Auslieferung ist wichtig. Dazu haben wir ein eigenes, branchentypisches Bewirtschaftungssystem eingerichtet, auf das wir mega stolz sind.</p>
<p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen) 1. Leistungsbereitschaft 8 2. Kommunikationsfähigkeit 6 3. Transferfähigkeit 13</p>	
<p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen) 1. Problemlösungstechniken 7 2. Präsentationstechniken 6 3. Mit Informationsquellen umgehen 5</p>	

<p>Tätigkeit Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt? Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)</p> <p>1. /2.1.3.1 Informationen beschaffen</p> <hr/> <p>2. /2.2.1.1 Kommunikationsmittel auswählen</p> <hr/> <p>3. / 3.4.1.1 Kontenplan erklären</p> <hr/> <p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <p>1. Leistungsbereitschaft 8</p> <hr/> <p>2. Flexibilität 5</p> <hr/> <p>3. Transferfähigkeit 13</p> <hr/> <p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <p>1. Arbeitstechniken 2</p> <hr/> <p>2. Entscheidungstechniken 3</p> <hr/> <p>3. Präsentationstechniken 6</p> <hr/>	<p>Stellen Sie diejenigen Tätigkeiten vor, mit welchen Sie sich während den drei Lehrjahren besonders befasst haben/befassen werden. Werden Sie auch hier möglichst konkret. (Haupttätigkeiten)</p> <hr/> <p>1. Lj. Erledigung der täglichen Post. Artikelstamm pflegen (erfassen, ändern, löschen, ergänzen) Kaffeekasse führen Unterlagen zusammen suchen Lastwagen helfen abladen</p> <p>2.Lj. Telefondienst: Am Empfang, wie auch in den einzelnen Abteilung. Übermittlung unserer Angebote Absprache mit unseren Lieferanten der Drucksachen Bearbeiten von Belegen Ein- und Auszahlungen auf Post- und Bankkonto verbuchen Ferienablös - Stellvertretungen</p> <p>3. Lj. Konten selbstständig führen Import- und Exportpapiere erstellen Verkaufsdokumente überprüfen Helfen bei Monatsabschlüssen</p>
--	---

<p>Umfeld des Lehrbetriebs Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt? Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels) 1. /1.3.1.1 Konkurrenzprodukte kennen</p>	<p>Bringen Sie das wirtschaftliche Umfeld Ihres Lehrbetriebes/Ihrer Verwaltungseinheit zum Ausdruck. Gehen Sie dabei auf Konkurrenzfirmen oder die Bedeutung Ihres Lehrbetriebes für die Schweizer Bevölkerung ein. <i>Für Lernende aus Verwaltungen:</i> <i>Vergleichen Sie dieses Umfeld mit dem einer anderen Verwaltungseinheit auf der gleichen Ebene oder beschreiben Sie die Bedeutung Ihrer Verwaltungseinheit für die Bevölkerung.</i></p>
<p>2. /1.3.1.2 Zusatznutzen gegenüber Konkurrenzprodukten aufzeigen</p>	<p>Unsere Produkte stehen in starker Konkurrenz zu "x" "y" und weiteren. Bei allen ist der Preiskampf und sind die Lieferfristen eine entscheidende Sache.</p>
<p>3. /1.3.2.1 Einwände entkräften</p>	<p>Bisher waren wir in der Schweiz ohne grosse Konkurrenz. Seit sind aber auch wir unter starken Preisdruck geraten. Unsere Standorte und Handelspartner werden neu überprüft. Wir möchten und werden unseren Marktanteil ausbauen.</p>
<p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen) 1. Transferfähigkeit 13</p>	<p>Neue Produktionsräume werden im nächsten Jahr bezugsbereit sein. Diese werden uns helfen noch fehlerfreier zu arbeiten.</p>
<p>2. Kommunikationsfähigkeit 6</p>	<p>Zudem muss immer auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter geachtet werden, denn davon hängt unsere Leistungsbereitschaft, die Selbstkontrolle und somit die Stellung auf dem Markt entscheidend ab.</p>
<p>3. Kommunikationsfähigkeit 6</p>	
<p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen) 1. Mit Informationsquellen umgehen 5</p>	
<p>2. Verhandlungstechniken 9</p>	
<p>3. Verhandlungstechniken 9</p>	

<p>Kommunikation Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt? Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels) 1. /1.3.2.2 Im Kundengespräch Einwände entkräften</p>	<p>Schildern Sie anschaulich und klar, in welchen beruflichen Situationen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten schwerpunktmässig zum Ausdruck kommen. Denken Sie dabei beispielsweise an typische Kunden-/Beratungsgespräche (interne oder externe Kunden). Beschränken Sie sich dabei auf ein paar Beispiele und formulieren Sie diese aus.</p> <hr/> <p>Wir Lehrlinge sind und werden immer wieder auf Kundengespräche vorbereitet und geschult.</p>
<p>2. /1.1.3.2 Beschwerden entgegennehmen</p>	<p>Dazu haben wir ein Manual erstellt. (lächeln, nach spätestens dreimal läuten ist das Telefon abgenommen, offene Fragen, klärendes Nachfragen etc.)</p>
<p>3. /1.1.2.2 Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten</p>	<p>Name, Adresse, Telefon, Datum, Anliegen usw. müssen mindestens erfragt sein.</p>
<p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen) 1. Kommunikationsfähigkeit 6</p>	<p>Während Ferienabwesenheiten dürfen wir ab dem zweiten Lehrjahr unsere Sekretärin selbstständig stellvertreten. Auch am Empfang setzen wir unser Wissen und Können, mit der entsprechenden Kleidung, pflichtbewusst ein.</p>
<p>2. Eigene Werthaltung kommunizieren 16</p>	<p>So werden wir viel freundlicher begrüsst und bekommen auch ab und zu Komplimente.</p>
<p>3. Transferfähigkeit 13</p>	<p>In der Verkaufsabteilung geben wir kompetent unsren Kunden Auskünfte. Sogar über Lieferzeiten usw. wissen wir Bescheid.</p>
<p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen) 1. Verhandlungstechniken 9</p>	<p>Wenn etwas nicht ganz so klappt und der Wunsch des Kunden nicht erfüllt werden kann, so gilt bei uns trotzdem der Leitspruch: " Der Kunde ist König"! Dies ist aber oft nicht so einfach wie es tönt!!!</p>
<p>2. Ziele und Prioritäten setzen 12</p>	<p>Finanzen: Manchmal erhalten wir Gutschriften und wissen nicht welche Rechnung sie betrifft. Dann müssen wir den Kunden kontaktieren, das Problem lösen oder ausfindig machen.</p>
<p>3. Arbeitstechniken 2</p>	
<p>Welche Unterlagen/Materialien/Vorlagen verwenden Sie in der Regel dazu? 1. Vorgefertigter Notizzettelblock um alle nötigen Angaben zu erhalten</p>	
<p>2. Katalog und Prospekt</p>	
<p>3.</p>	

Ort, Datum:

Bestätigung des Berufsbildners/der Berufsbildnerin — Unterschrift des Lernenden/der Lernenden